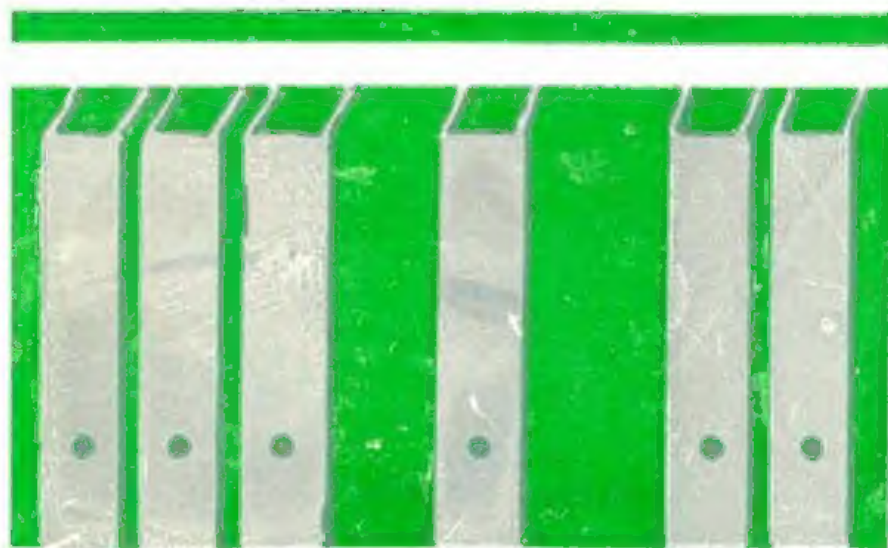


دليل تنظيم المحفوظات والسكرنارية والأعمال المكتبية

تأليف
أبو الفتوح حامد عودة



دليل تنظيم المحفوظات والسكّريّة والأعمال المكتبيّة

تأليف
أبو الفتوح حامد عودة

١٩٨٧

الناشر
مكتبة الأنجلو المصرية
١٦٥ شارع محمد زكي القاهري

مقدمة

عزيزى القارىء

سبق أن قدمت لك عام ١٩٥٨ كتابى الاول فى مجال المحفوظات تحت عنوان « تنظيم المحفوظات فى دور الحكومة والشركات » ، ثم قدمت لك كتابى الثانى عام ١٩٦٨ تحت عنوان « الطرق الحديثة فى إدارة وتنظيم المحفوظات » ، ثم قدمت لك كتابى الثالث عام ١٩٧٥ تحت عنوان « المحفوظات ، التداول ، التصنيف ، الفهرسة ، الحفظ » ، ثم قدمت لك عام ١٩٨٥ كتابى الرابع تحت عنوان « الارشيف » ، ولقد تبين لى من استعراض هذه الكتب الأربعة أن الجانب العملى لم يأخذ حقه الكامل فى كل من هذه الكتب ، لذلك قررت أن أصدر هذا الكتاب ليكون دليلا عمليا للعاملين فى مجال السكرتارية والمحفوظات ، ليمكنهم الاسترشاد بها تضمنه من قواعد وأسس فى مجال أعمالهم لتمكنهم من تنظيم المحفوظات والسيطرة عليها من ناحية ، ثم البدء فى تحويلها الى نظم المعلومات الحديثة

ونظرا لما انتشر من علاقة بين أعمال السكرتارية وأعمال المحفوظات فقد قررت أن الحق به قسما خاصة يتضمن عددا من الدراسات التى قمت بوضعها خلال الفترة السابقة فى مجال السكرتارية والأعمال المكتبية .

وانى لأدعو الله أن يستفيد القارىء والباحث والمنظم العربى من هذا الكتاب الفائدة المرجوة ، والله ولى التوفيق .

المؤلف

Handwritten text at the top of the page, possibly a title or header.

Vertical line of text on the right margin.

Small handwritten text or signature.

Small handwritten text or signature.

Main body of handwritten text, consisting of several lines of cursive script.

Vertical line of text on the right margin.

Second section of handwritten text, appearing as a separate paragraph.

Third section of handwritten text, appearing as a separate paragraph.

Small handwritten text or signature.

Vertical line of text on the right margin.

المحتويات

القسم الأول

تنظيم المحفوظات

الصفحة

٩	الفصل الأول : أهمية المحفوظات في المنظمات الحديثة •
١٥	الفصل الثاني : مجالات تنظيم المحفوظات •
١٩	الفصل الثالث : إجراءات العمل في المراسلات الواردة والصادرة •
٢٩	الفصل الرابع : متابعة المراسلات الواردة والصادرة •
٣٥	الفصل الخامس : أسس التصنيف •
٤٧	الفصل السادس : طرق الترقيم •
٦٥	الفصل السابع : الفهرسة وإنشاء الفهارس الموضوعية
٨٩	الفصل الثامن : فهارس أسماء الأشخاص •
٩٩	الفصل التاسع : فهرسة أنواع خاصة من المواد •
١٠٣	الفصل العاشر : طرق حفظ وتداول الملفات •
١١١	الفصل الحادي عشر : التخزين والترحيل والاستهلاك •
١٢٣	الفصل الثاني عشر : التشريعات الأساسية للمحفوظات في ج.م.ع •
١٢٩	الفصل الثالث عشر : المحفوظات كمصدر للمعلومات •
١٣٣	الفصل الرابع عشر : نموذج دليل الإجراءات لأعمال المحفوظات في إحدى الهيئات العامة •
١٦٣	الفصل الخامس عشر : التدريب في مجال المحفوظات •

القسم الثاني

السكرتارية والاعمال المكتبية

١٧٣	الفصل الأول : أعمال السكرتارية .
١٨٣	الفصل الثاني : الادارة المكتبية .
١٨٧	الفصل الثالث : الأفراد .
١٩٣	الفصل الرابع : الاعمال المكتبية .
١٩٩	الفصل الخامس : معدلات الأداء .
٢١١	الفصل السادس : الاتصالات الادارية .
٢١٩	الفصل السابع : ادارة الاعمال الورقية .
٢٣٣	الفصل الثامن : تصميم النماذج والرقابة عليها .
٢٤٥	الفصل التاسع : تنظيم وثائق الاجتماعات الرسمية
٢٥١	الفصل العاشر : تنظيم مستندات الشكاوى .
٢٥٩	الفصل الحادي عشر : المعدات والآلات وأماكن العمل .

القسم الاول

تنظيم المحفوظات

الفصل الأول

أهمية المحفوظات في المنظمات الحديثة

أولاً : ماهي المنظمات :

يعتبر العصر الحديث بحق عصر المنظمات ، ذلك أن أى خدمة يراد تقديمها أو أى عمل اقتصادى ، يتطلب بالضرورة وجود منظمة تتخصص لتلك الخدمة أو هذا العمل الاقتصادى ، ويتميز العصر الحديث بوجود الأعداد الكبيرة من المنظمات من وزارات وشركات وجامعات ومستشفيات وسجون وما شابه ذلك من المنظمات التى تحاول قدر طاقتها تلبية لاحتياجات معينة أو إشباع حاجات معينة لدى الجماهير .

ويكون لكل منظمة عادة هدف محدد تعمل على الوصول اليه ، لذلك فإنه يحدد للتقسيمات التنظيمية لكل منظمة اختصاصات واضحة يكون الغرض الأساسى لها هو تحقيق هذا الهدف ، ومن المعروف أن الاختصاصات تمثل المسؤوليات المحددة لكل تقسيم تنظيمى سواء أكان ذلك التقسيم إدارة عامة أو إدارة أو قسما ، كما تعبر الاختصاصات عن الأنشطة التى يجب أن تقوم بها الإدارة أو القسم خلال عملها اليومى .

ثانياً : ماهي نظم العمل :

أنه لكي يتم القيام بالاختصاصات المحددة فى التنظيم الإدارى فإن الأمر يتطلب وضع نظم للعمل ، ويلاحظ أن كل جهاز إدارى يعمل فى ظل العديد من النظم ، فهناك نظام الأفراد الذى يحدد إجراءات تعيين الأفراد ومرتباتهم وعلاواتهم وغير ذلك ، وهناك أيضاً النظام المالى الذى يحدد إجراءات الإيرادات والمصروفات وغير ذلك ، وهناك أيضاً نظام المخازن الذى يحدد إجراءات دخول الاصناف إلى المخزن وإجراءات صرفها والرقابة عليها وجردها وغير ذلك ، هناك العديد من نظم العمل التى تتفق غالباً فى خصائص عامة كالآتى :

- ١ - تحديد العملية المستهدفة .
- ٢ - تحديد خطوات العملية والتي تتمثل في الاجراءات .
- ٣ - كل اجراء يتطلب التسجيل في وثيقة قد تكون في شكل رساله أو مذكرة أو استمارة أو قد يسجل الاجراء في سجل معين .
- ٤ - لايترف النظام عادة بأى اجراء شفوى ولكن لابد أن يسجل الاجراء ليكون سندا للفائهم به أو سندا عليه :

ومن هنا تتضح أهمية الوثائق التي تعتمد الوعاء الاساسى لكل البيانات والاجراءات التي تمت في المنظمة .

ثالثا : نظم تقليدية :

أن طبيعة العمل الإدارى أو المكتبى في أى منظمة عبارة عن اتصالات مكتوبة في شكل وثائق تتحرك في اتجاهات مختلفة وترد إلى الإدارات والامسام ، وتكون هذه الوثائق أما لطلب اتخاذ اجراء معين ، أو مجرد الابلاغ ، أو قد تكون تشريعات وتعليمات ونظم عمل ، هذه الوثائق تأخذ ماسمى الدورة المستندية طبقا لنظام العمل الموضوع وبحيث تتم فيها جميع الاجراءات اللازمة ثم ينتهى بها المطاف إلى الحفظ .

والحفظ التقليدى المتبع منذ أن نوصل الانسان في العصر الحديث الى أهمية الحفظ هو دمج الوثائق في ملفات بحيث يخصص كل ملف لموضوع أو اسم معين أو حالة معينة وهكذا ، وينجم في كل ملف جميع الوثائق التى تنتمى اليه .

والحفظ هنا ليس مجرد المحافظة على الأوراق بل للرجوع اليها عند الحاجة ، وتعتبر البيانات التى تتضمنها مجموعة ملفات خاصة بمنظمة ما ، رصيدا هاما لهذه المنظمة ، فهى تمثل الاجراءات التى اتخذت وجميع حالات النجاح والفشل والخبرات المختلفة والى تكون محلا للرجوع بصفة منتظمة ولفترة من الزمن بحسب بعدها أذا لسا في حاجة الى بعض الملفات فيتم تحويلها الى مخزن الحفظ حيث تظل لفترة أخرى في هذا المخزن وهكذا تستمر هذه الدورة .

وإذا بطرنا الى عملية الرجوع نظرة تحليلية فاننا سنجد أن ذلك يتم في الحالات الآتية :

١ - قد يطلب الموظف المختص استيفاء الإشارات الموجودة في المراسلة كالأشارة إلى مراسلة سابقة واردة أو صادرة للتعرف على جميع مراحل الموضوع .

٢ - وقد يكون الطلب هو التعرف على القاعدة التي تنظم اجراء معيناً وذلك بالرجوع إلى القرارات أو التعليمات أو النظم في هذا المجال .

٣ - ومن أهم حالات الرجوع إلى الملفات هو أن يطلب الموظف المختص الوثائق المتعلقة بموضوع معين أو باسم معين . وقد يكون طالب المعلومات على علم بالأرقام والنوايرخ وقد لا يكون على علم بها ، ويتطلب ذلك من المسئول عن تنظيم الملفات أن يكون لديه الخبرة الفنية التي تساعد على توفير مثل هذه الطلبات عن طريق للفهارس :

٤ - وهناك حالة رابعة وهي حالة الرجوع للدراسة المتعمقة لغرض المقارنة أو التوصل إلى المبادئ العامة التي تحكم لتجاربها معيناً ، وهذه الحالة تتطلب الرجوع إلى عدد من الملفات وربما إلى مصادر أخرى عبر الملفات .

رابعاً : مقومات نظام الحفظ التقليدي :

يتضح من العرض السابق أن طبيعة العمل المكتبي في أي مؤسسة من حيث كونها عمليات اتحاد اجراءات معينة ويجمع بيانات ومعلومات مفيدة في المجال الذي تعمل فيه ، وحفظ الوثائق في الملفات التي تكون محلاً للرجوع لمترة من الزمن ، هذه الطبيعة تفرض وجود هذا النظام الذي لا يحيل له . ويتكون هذا النظام من المقومات الآتية :

١ - سجلات تسجل فيها بيانات عن المراسلات الواردة والصادرة ويمكن عن طريقها التعرف على موقف هذه المراسلات خصوصاً إذا كانت السجلات مهتة لعملية المتابعة .

٢ - فهارس تتجمع فيها بيانات عن الملفات وتستخدم فيها أساليب التصنيف والترقيم العلمية بحيث يأخذ كل ملف رقمها ، كما أن هذه الفهارس يمكن عن طريقها التعرف بسرعة وبسهولة على رقم الملف المطلوب ، ومن المعروف أن الفهارس تتنوع من ناحية مضمونها ، فهناك الفهارس الموضوعية وفهارس الاسماء وفهارس المشروعات وغير ذلك .

٣ - الحفظ ، حيث تتجمع الملفات في ادراج أو دواليب وترتب ترتيباً رقمياً طبقاً للفهارس المستخدمة ، أو بأى طريقة أخرى من طرق الترتيب .

خامساً : معوقات ومشاكل :

ان أساليب الحفظ والاسترجاع التقليدي للبيانات التى تعتمد على استخدام الفهارس بأنواعها وأشكالها المختلفة لغرض تحديد رقم ملف الموضوع الذى يحتمل أن يجد فيه الباحث مايسعى إليه من البيانات والمعلومات ثم الرجوع الى الملف لاستقاء المعلومات ، هذا الاسلوب تنقابه المشاكل الآتية : -

١ - أن الباحث يكون فى حاجة الى مطومة محددة ، وقد تكون هذه المعلومة مجرد رقم أو تاريخ أو اسم معين يستغرق البحث عنها ساعات بين صفحات ملف أو أكثر .

٢ - أن الباحث قد يكون فى حاجة الى معلومات ذات مجال واسع مما يتطلب البحث فى ملفات متعددة .

٣ - أن الفهارس قد لا تكون وافية بأغراض البحث أى أنها لا توصل الى تحديد مكان البيانات والمعلومات ، وأبسط وأهم أسباب عدم وفائها هو الخطأ فى اختيار طريقة التصنيف المطبقة فى الفهارس كأن تستخدم الطريقة الاسمية حيث تكون الطريقة الموضوعية هى المطلوبة ، أى أن الحاجة الى المعلومات تكون طبقاً للموضوع وليس طبقاً للاسم .

٤ - أن عدم انتظام الحفظ من حيث مركزينه أو لامركزيته ، وعدم مراعاة العوامل التى تؤيد استخدام إحدى الطريقتين دون الأخرى ، هذا بالإضافة الى عدم مراعاة مبدأ هام من مبادئ التنظيم الإدارى وهو التنسيق فى حالة استخدام الطريقة اللامركزية ، كل هذا ينبج عنه بعبارة مصادر المعلومات مما يجعل الوصول إليها صعباً .

٥ - أن الملفات بشكلها وأوضاعها الحالية من حيث : -

- (أ) عدم تطبيق أساليب الفرز والترحيل والاستهلاك عليها بصفة مستمرة .
- (ب) تضخمها .
- (ج) افتقارها .
- (د) عدم انتظام الحفظ فيها .

هذه الأوضاع وغيرها تجعل عملية الرجوع الى الملفات صعبة كما ان الوصول الى المعلومات المطلوبة يكون في احوال كثيرة عملية شاقة ومجهددة .

بالاضافة الى ما سبق فان الادارة التقليدية لازالت مصررة على استخدام مصدرين أساسيين لاستقاء معلوماتها ، فالمعلومات الموضوعية تستقى من الملفات وقد عرضنا أوضاعها ، والمعلومات الكمية تستقى من المصادر الإحصائية وكلنا يعرف قصورها أما ما عدا ذلك من المصادر فانها مهمة اعمالا كاملا ، أو اعمالا جزئيا .

وان أى قصور أو نقص في امداد الادارة بما يلزمها من بيانات ومعلومات يعنى تعريضها الى اتخاذ قرارات غير سليمة أو ناقصة مما يؤثر تأثيرا سيئا على المنظمة .

سادسا : أهمية الوثائق للمنظمة :

ويتم تدفق البيانات والمعلومات خلال عمليات الانصال داخل المنظمة وقد تكون هذه البيانات والمعلومات في شكل مراسلات أو تقارير أو مطبوعات أو تعليمات أو ما شابه ذلك ، يتم تبادلها بين الوحدات الادارية المختلفة حيث يطالع عليها المختصون ثم ينتهى بها المطاف الى الحفظ أما طرف المختصين أو في وحدات الحفظ التى يكون بها عادة فهارس يمكن بها تصنيف هذه المواد في مجموعات وتسهيل الرجوع اليها عند الحاجة

ونظرا لما تتميز به المحفوظات من انها تعتبر المصدر الاساسى لأمداد المختصين بما يلزمهم من بيانات ومطومات ، لذلك فانه من الضرورى الاعتماد بها خلال عمليات انشائها وتداولها وحفظها وتيسير الرجوع اليها وتخزينها والتصرف فيها . . .

ومن الملاحظ ان العمل في أى مكتب ادارى في المنظمة يتنهى في مجالين أساسيين : -

١ - اتخاذ اجراءات محددة طبقا لنظام العمل المتبع .

٢ - تجهيع بيانات ومطومات للرجوع اليها عند الحاجة ، ومن المعروف ان لكل مكتب اختصاص محدد طبقا للتنظيم الادارى الموضوع ، ويفهم كل مكتب

بإختصاصاته طبقا لنظام العمل الذى يحدد الاجراءات التى تتم فى كل عملية ، ويتطلب كل إجراء بالضرورة وثيقة ليسجل فيها ، فاما أن تنشأ وثيقة خاصة أو يسجل الاجراء فى وثيقة سبق أنشاؤها ، ومن الملاحظ أن بعض العمليات تكون بسيطة تتطلب إجراء واحدا أو اثنين ، وبعضها الآخر يتطلب ربما عشرات الاجراءات ، وقد تتم هذه الاجراءات خلال فترة زمنية طويلة مما يستلزم العمل على تجميع وثائق كل عمله للمعرف على تطوراتها •

وتكون الاتصالات المكتوبة عادة فى شكل مراسلات من أصل وصورة يصدر الاصل الى الجهة الموجهة اليها وتحفظ الصورة كمرجع فى ملف العملية ، أو قد نكون فى شكل استمارة من أصل وصورة وإذا كانت الاستمارة من أصل فقط فإنها ترفق عادة بخطاب ارفاق من أصل وصورة يتضمن بيانات عن هذه الاستمارة وهكذا •

ومما تظهر أهمية الحفظ المنظم الذى يمكن عن طريقه الوصول الى وثائق أى موضوع عند الحاجة اليها وذلك فى المجالين الآتيين : - .

١ - أن الوثائق الناتجة عن نشاط أى منظمة يكون لها عادة أغراض محددة خلال الاحداث المختلفة فهى قد تتضمن التزامات أو حقوقا أو واجبات وهى من هذه الناحية تكون أدلة اثبات قانونية يمكن الاعتداد بها ، كذلك فإن وجود أى وثيقة مع غيرها من الوثائق السابقة لها واللاحقة عليها وفى منظمة معينة وتحت « ولاية قانونية » لهذه المنظمة يعطيها قدرا كبيرا من الحجية القانونية •

٢ - تعتبر مجموعة الوثائق الخاصة بنشاط أى منظمة مصدرا أساسيا من مصادر البيانات والمعلومات اللازمة سواء بالنسبة للعمل اليومى ، أو بالنسبة للإدارة العليا لاتخاذ القرارات السليمة فى التوقيت المناسب ، أو بالنسبة لما تتضمنه من بيانات لازمة لعمليات التخطيط •

الفصل الثاني

مجالات تنظيم المحفوظات

ثأولا : ماذا يعنى تنظيم المحفوظات •

- ١ - ايجاد وحدات مختصة باعمال المحفوظات تستعمل المراسلات المتداولة وتعتنى بها خلال تسجيلها ونسليها وفهرستها وحفظها وبسهيى الرجوع اليها •
- ٢ - اعداد نظم تلبي احتياجات العمل •
- ٣ - توفير الافراد المدربين اللازمين للعمل •
- ٤ - توفير الامكانات المادية اللازمة من معدات وادوات واماكن •

ثانيا : ماهو اساس التنظيم :

- ١ - نظام العمل الذى يصدر فى شكل دليل اجراءات يتضمن عرضا تفصيليا للاجراءات وذلك بترتيب العمليات ترتيبا منطقيا ثم عرض اجراءات كل عملية مع ابراز النقاط الآتية :

(ا) اهمية الاجراء (كلما تطلب الامر ذلك)

(ب) من الذى يفوم بالاجراء

(ج) خطوات الاجراء

(د) مكان القيام بالاجراء

(هـ) وقت القيام بالاجراء (كلما تطلب الامر ذلك)

٢ - الافراد اللازمون للقيام بالعمل ، مع مراعاة جانبين هامين هما :

(ا) أن يكون الافراد مؤهلين علميا عن طريق الحصول على مؤهلات مناسبة،

وأن يكونوا مؤهلين عمليا عن طريق الدورات التدريبية أو ممارسة

العمل لفترة مناسبة •

(ب) أن يتناسب عدد الافراد مع حجم العمل المتوقع وذلك عن طريق

استخدام معدلات الاداء (سنفرء فصلا خاصا لمعدلات الاداء وهو

الفصل الخامس فى القسم الثانى) •

- ٣ - أن تكون الامكانيات المادية من معدات وأدوات وأبنية باغراض العمل .
(منفرد فصلا خاصا للمعدات والأدوات وهو الفصل الحادى عشر فى
القسم الثانى) .

ثالثا : اختصاصات وحدة المحفوظات فى النظام المركزى .

أن اتباع النظام المركزى للمحفوظات فى أى منظمة يعنى وجود وحدة
محفوظات تختص بجميع أعمال المحفوظات كالتى :

- ١ - استقبال جميع المراسلات الواردة من خارج المنظمة وتسليمها الى الإدارات
داخل المنظمة .
- ٢ - استقبال جميع المراسلات الصادرة خارج المنظمة وتسجيلها وتوزيعها الى
الجهات المرسله اليها .
- ٣ - حفظ جميع ملفات ووثائق المنظمة ومهرستها طبقا للفهارس التى توصع
لذلك والمحافظة عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين .
- ومن الملاحظ بصفة عامة أن النظام المركزى أصبح حالياً نادر الوجود .

رابعا : اختصاصات وحدة المحفوظات فى النظام اللامركزى .

أن اتباع النظام اللامركزى للمحفوظات فى أى منظمة يعنى وجود وحدة
محفوظات عامة ومكاتب حفظ محلية داخل الإدارات وتختص وحدة المحفوظات
العامة بما يلى :

- ١ - استقبال جميع المراسلات الواردة للمنظمة وتسجيلها وتسليمها الى الإدارات
المختصة داخل المنظمة .
- ٢ - استقبال جميع المراسلات الصادرة خارج المنظمة وتسجيلها وتوزيعها الى
الجهات المرسله اليها .
- ٣ - تخزين جميع أنواع وثائق المنظمة من ملفات وسجلات وغيرها والمحافظة
عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين عند الحاجة .
- اما بالنسبة لمكاتب الحفظ المحلية داخل الإدارات فانها تختص بما يلى .
- ١ - استلام المراسلات الواردة الى الإدارة وتسجيلها ومهرستها وعرضها
وتسليمها الى المختصين داخل الإدارة .

٢ - استلام جميع المراسلات الصادرة وتسجيلها وتسليمها الى وحدة المحفوظات.
العامة لتوزيعها الى الجهات المرسله اليها •

٣ - حفظ جميع ملفات ووثائق الادارة وفهرستها طبقا للفهارس التى توضع لذلك.
والمحافظة عليها وتيسير الرجوع اليها للباحثين •

٤ - متابعة المراسلات الواردة والصادرة للتأكد من أنه قد تم اجراء اللازم فيها
وأنها حفظت فى ملفاتها طبقا للفهارس التى توضع لذلك •

خامسا : ملاحظات على تطبيق المركزية واللامركزية للمحفوظات :

إذا درسنا طريقة تطبيق نظامى المركزية واللامركزية فى مجموعة من المنظمات
فإننا يمكن أن نلاحظ مايلى : -

١ - أن النظام المركزى الكامل يندر وجوده حاليا فى أى منظمة ، ولكنه يمكن أن
يوجد فى أحد فروع المنظمة حيث يكون حجم الوثائق صغيرا نسبيا •

٢ - تتحول كثير من الأجهزة من النظام المركزى الى النظام اللامركزى أو العكس
دون دراسة للاحتياجات العملية للعمل ، أو لظروف الوحدات التى تستخدم
المحفوظات •

٣ - فى كثير من الأجهزة التى تطبق النظام اللامركزى يلاحظ عدم تحديد مستوى
المحفوظات المحلية والتى تكون غالبا فى أحد المستويات الآتية :

(أ) محفوظات على مستوى الادارة العامة (أى فى مكتب المدير العام) •

(ب) محفوظات على مستوى الادارة •

(ج) محفوظات على مستوى القسم •

(د) محفوظات على مستوى المكتب •

(هـ) محفوظات لدى الامراء أى أن كل موظف يحتفظ بأوراقه ، وهو أسوأ

شكل لها •

٤ - عدم وجود أى نوع من الرقابة على المحفوظات المحلية فى النظام اللامركزى
مما ينتج عنه ما يأتى :

(أ) عدم إمكان تحديد المسئولة في حالة ضياع أى ملف أو أية أوراق •

(ب) عدم إمكان الرقابة على محتويات الملفات •

(ج) عدم وجود رقابة على استخدام مواعيد المهرسة مما يجعل أوراق الموضوع

الواحد مبعثرة في أكثر من ملف •

٥ - اختلاف نظم الفهرسة والحفظ في المنظمة الواحدة •

٦ - قيد المراسلة الواحدة الواردة أو الصادرة أكثر من مرة واعطاً ما أكثر من رقم

الفصل الثالث

اجراءات العمل في المراسلات الواردة والصادرة

أولاً : طبيعة الاجراءات :

طالما أن الاجراءات ننم طبقاً لنظام العمل الموضوع ، فإن الامراد المنوط بهم العمل ، عليهم أن يعملوا على استيفاء هذه الاجراءات على قدر الامكان ، حتى لا يتعرضون للمساءلة نتيجة أى تقصير أو نقص فيها ، ولكن هناك جانبين هامين فى هذا المجال هما :

١ - أن بعض نظم العمل قد تم وضعها من فترة طويلة ولم يدخل عليها أى تعديل أو تطوير كما لم يتم تقسيمها لمواجهة الظروف المتغيرة ، ومثل هذه النظم قد تكون اجراءاتها مطولة أو معقدة ، أو قد تتداخل مع اجراءات نظم عمل أخرى .

٢ - أن الانسان بطبيعته يميل الى التمسك بالاجراءات وبصفة خاصة فى الحالات التى يرى فيها اثباتاً لذاته ، لذلك فهو يدعم هذه الاجراءات بما يعتقد أنه يعطيه القوة والتحكم فى الآخرين ، وهذا أيضاً يجعل الاجراءات فى كثير من المنظمات معقدة ومطولة .

ثانياً : الاجراءات التقليدية فى المراسلات الواردة :

١ - فى وحدة المحفوظات العامة (أو السكرتارية العامة) :

(أ) استلام الظروف للواردة عن طريق مكاتب البريد إما باليد أو بالتوقيع

على حوافظ البريد المسجل .

(ب) استلام المراسلات الواردة باليد بالتوقيع على دفاتر التسليم .

(ج) فتح الظروف واستخراج المراسلات ومراجعة محتوياتها وحتمها بخاتم

الوارد .

(د) قراءة المراسله لتحديد الادارة المختصة .

- (هـ) تسجيل اسم الإدارة المختصة على المراسلة •
- (و) تسجيل المراسلات في سجل المراسلات الواردة وأعطائها أرقاماً متسلسلة من هذا السجل •
- (ز) تسجيل المراسلات مرة ثانية في دفاتر التسليم لتسليمها إلى الإدارات المختصة •

٢ - في الإدارة المختصة :

- (أ) استلام المراسلات الواردة بالتوقيع على دفاتر التسليم •
- (ب) عرض المراسلات على المديرين والرؤساء المختصين •
- (جـ) تسجيل المراسلات مرة ثالثة في سجل وارد الإدارة •
- (د) تسليم المراسلات إلى الموظفين المختصين بالتوقيع على سجل الوارد •
- (هـ) يقوم المختصون باتخاذ الإجراءات اللازمة في المراسلات وذلك إما بالرد عليها أو أي إجراء آخر •
- (و) تحفظ المراسلات الواردة وصور المراسلات الصادرة إما في مجموعة ملفات الإدارة أو قد تحفظ طرف الموظف المختص •

ثالثاً : الإجراءات التنفيذية في المراسلات الصادرة :

١ - في الإدارة المختصة :

- (أ) يجهز كل موظف المراسلات الصادرة الخاصة به من أصل وعدد من الصور غير محدد في كثير من المنظمات ، وقد يقوم بتسجيلها في دفتر تسليم خاص به ثم يسلمها إلى مندوب الإدارة التي يعمل بها •
- (ب) يقوم مندوب الإدارة بتسجيل المراسلات مرة أخرى في سجل صادر أو دفتر تسليم آخر ثم يسلمها إلى وحدة الصادر العام في المنظمة •
- (جـ) يقوم موظف وحدة الصادر العام بتسجيل المراسلات الصادرة في سجل صادر عام ويعطيها أرقاماً متسلسلة على الأصل والصور •
- (د) يفصل أصول المراسلات الصادرة عن الصور ، ثم يعيد الصور إلى الإدارات •
- (هـ) يجهز ظرفاً لكل مراسلة صادرة ويضع المراسلة داخل الظرف •

(و) يتم تصدير الظروف إلى الجهات الموجهة إليها عن طريق التسليم باليد
أو عن طريق مكاتب البريد .

**رابعاً : ملاحظات عامة على الإجراءات التنظيمية في المراسلات الواردة والصادرة
السابق عرضها .**

- ١ - كثرة الإجراءات فقد تمر المراسلة الواحدة بأكثر من عشرة إجراءات مما
يتسبب في بقاء حركتها وتأخير اتخاذ الإجراء فيها .
- ٢ - تكرار بعض الإجراءات فقد تسجل المراسلة الواردة أو الصادرة أكثر من مرة
في أكثر من سجل ، وتأخذ أكثر من رقم .
- ٣ - العرض على أكثر من رئيس أو مدير وتأشير كل منهم بما يراه على المراسلة .
- ٤ - النماذج المستخدمة من سجلات ودفاتر أغلبها مصممة من عشرات السنين
ولم يطرأ عليها أى تعديل لمواجهة متغيرات العمل ، كما أن غالبية المنظمات
لا تهتم بتقييم مدى فاعلية هذه النماذج .
- ٥ - يتطلب الأمر إعادة النظر في هذه الإجراءات وتبسيطها ، كما يتطلب الأمر
تصميم نماذج جديدة تفي بكافة احتياجات العمل ، وقد قمنا خلال مئات
من عمليات تنظيم وحدات المحفوظات في منظمات حكومية وشركات بوضع
أمط من الإجراءات يمكن الاستفادة بها في العديد من هذه المنظمات ،
وبطبيعته الحال فإن هذه الأنماط يمكن تعديلها طبقاً لظروف واحتياجات كل
منظمة .
- ٦ - كذلك فإن هناك نواحى لايهتم بها في هذه الإجراءات مثل إجراءات المتابعة
وإجراءات العرض والأبلاغ ، وهذه سيتم تضمينها في النمط المقترح .

**خامساً : النمط المقترح لإجراءات المراسلات الواردة والصادرة كمرحلة أولى ويمكن
أن يتم تطويرها في مرحلة تالية سنبينها فيما بعد ، وذلك كالآتي :**
١ - إجراءات المراسلات الواردة :

- (أ) يتم استقبال جميع المراسلات الواردة في وحدة المحفوظات العمومية
(أو وحدة السكرتارية كما يسميها البعض) سواء أكان ذلك عن طريق
الاستلام بالوقوع على دفاتر التسليم أو عن طريق مكاتب البريد .
- (ب) تفنح الظروف وتراجع محتوياتها وتختتم كل مراسلة بخاتم البريد
الوارد في أسفل المراسلة (نموذج رقم ١) .

(ج) يتم قراءة كل مراسلة لتحديد الإدارة المختصة ، ثم يسجل اسم الإدارة في الخانة الخاصة بذلك في الخاتم ، كما يسجل تاريخ اليوم في الخاتم .

(د) إذا كان موضوع المراسلة يخص أكثر من إدارة أو كان الموضوع يهم أكثر من إدارة العلم به ، فإنه يجب أن تصور نسخ من المراسلة الأصلية بعدد هذه الإدارات ، واعتبار كل منها كأنها مراسلة واردة والتأشير على المراسلة الأصلية بأسماء الإدارات التي تم إبلأعها في الخانة الخاصة بذلك في الخاتم ، كما يسجل تاريخ اليوم في الخاتم .

(هـ) تقسم المراسلات حسب الإدارات بحيث تتجمع مراسلات كل إدارة سويا .

(و) تسجل المراسلات في سجل الوارد العام (نموذج رقم ٢) مع ملاحظة أنه إذا كان المتوسط اليومي للمراسلات الواردة أكثر من ٥٠ مراسلة فإن سجل الوارد العام يكون من أصل ثابت وصورة مشرشرة ، أما إذا كان المتوسط اليومي أقل من خمسين مراسلة فلا داعي لأن يكون سجل الوارد العام من أصل وصورة .

(ز) إذا كان سجل الوارد العام من أصل وصورة فإنه يمكن أن يخصص لكل إدارة صفحة أو أكثر حسب عدد مراسلاتها ، وفي هذه الحالة يتم تسجيل المراسلات الخاصة بجميع الإدارات كل مجموعة في الصفحة أو الصفحات المخصصة لها بدون ترقيم ، وبعد انتهاء عملية التسجيل فإنه يتم وضع الأرقام المتسلسلة أمام المراسلات ، كذلك فإنه يمكن أن يخصص لكل إدارة سجل خاص بها إذا كان عدد المراسلات الخاصة بكل إدارة كبيرا .

(ح) يتم تسليم المراسلات إلى مكاتب المحفوظات المطية في الإدارات وذلك بالتوقيع على سجل الوارد ، وإذا كان للسجل من أصل وصورة فإنه يتم نزع الصورة المشرشرة من السجل وإرفاقها بالمراسلات الواردة .

(ط) إذا كان الاستلام بالتوقيع على السجل بدون صورة فإنه يتم تسجيل المراسلات مرة أخرى في سجل وارد داخلي .

(ي) يسجل على كل مراسلة رقم ملف موضوعها من واقع الفهارس الموضوعية للملفات ، وذلك في الخاتم .

الشارع :
الرقم :
الامتصاص :
رقم الملف :

مجلد المراسلات الواردة

الخطاب المارود	الرقم التاريخ	الجهة الماردها	رقم سجل	التاريخ

(ك) تعرض المراسلات على المدير أو الرئيس المختص للتأشير على كل مراسلة
بما يراه .

(ل) تسلم المراسلات الى الموظفين المختصين داخل الادارة بالتوقيع على
صورة سجل الوارد العام أو سجل الوارد الداخلى حسب الاحوال .

(م) المراسلات الواردة الداخلية أى من الادارات داخل المنظمة تسجل في
سجل وارد داخلى في الادارة ، وتعامل نفس معاملة المراسلات
الواردة الخارجية .

٣ - إجراءات المراسلات الصادرة :

(أ) يقوم الموظفون المختصون باتخاذ الاجراءات اللازمة في المراسلات طبقا
لنظم العمل المطبقة .

(ب) فقد يكون الاجراء هو مجرد العلم حيث يقوم المختص بالتأشير على
المراسلة بالعلم تمهيدا لحفظها أو قد يكون الاجراء بتسجيل بيان معين
والتأشير على المراسلة بما تم من اجراء تمهيدا لحفظها ، أو قد يكون
الاجراء باعداد مذكرة أو كتابة مراسلة ردا على المراسلة الواردة أو
ملء نموذج أو استمارة أو أى اجراء آخر ، ثم يؤشر على المراسلة
بما تم فيها من اجراء تمهيدا لحفظها .

(ج) المراسلات الصادرة التى تحرر تكون عادة من أصل وصورتين وذلك
بخلاف الصور المبلغة الى الجهات التى يهملها موضوع المراسله .

(د) يسجل على كل مراسلة وصورتها رقم ملف الموضوع وتسلم المراسلات
الصادرة الى الموظف المختص في مكتب المحفوظات المحلى داخل الادارة .

(هـ) يخصص في كل مكتب محفوظات سجل صادر (نموذج رقم ٣) تسجل
فيه جميع المراسلات الصادرة من الادارة ويسجل على كل مراسلة
وصورتها المبلغ رقم الصادر والتاريخ .

(و) تنزع الصورتان عن الأصل لتحتفظ احدهما في ملف الموضوع وتحفظ
الآخرى في ملف مجموعة صور الصادر ، وهذه المجموعة يفضل وجودها
في مكتب المحفوظات المحلى ، وأن كان البعض يرى أن تكون موجودة
في وحدة المحفوظات العامة .

(ز) يفضل أن يقوم المختص بالصادر في مكتب المحفوظات المحلى بالادارة

بتجهيز ظرف لكل مراسلة يبين عليه عنوان الجهة الموجه اليها
المراسلة مع ادخال كل مراسلة داخل ظرفها .

(ح) تسلم المراسلات الصادرة الى وحدة المحفوظات العامة سواء داخل
الظروف او بدون ظروف بالتوقيع على سجل الصادر الخاص
بالادارة .

(ط) المراسلات الصادرة الى جهات قريبة يمكن التسليم اليها باليد ، تسجل
في دفتر التسليم (نموذج رقم ٤) لتسليمها بالتوقيع على هذا
الدفتر .

(ي) المراسلات الصادرة الى جهات بعيدة تلصق عليها الطوابع ثم تسجل
في دفتر البريد المسجل (نموذج رقم ٥) من اصل وصورتين حيث
تسلم الى مكتب البريد بالتوقيع على صورتى الدفتر وختمها بخاتم
البريد . وسحب الاصل ، وتنزع احدى الصورتين لتتضمن الى
مستندات طوابع البريد وتبقى الصورة الاخرى في الدفتر .

سادسا : التطوير المقترح لاجراءات المحفوظات التقليدية :

لقد قامت الدول المتقدمة بتطوير لاجراءات المحفوظات منذ أكثر من ثلاثين
عاما ، وذلك على أساس ان يتم التعامل في ظروف مغلقة ، وذلك بان تقوم
وحدات الوارد باستلام المطاريق وهى مغلقة وتسليمها للادارات وهى مغلقة ،
وتقوم كل ادارة بفتح الظروف واجراء اللازم فيها وبذلك يمكن توفير الكثير من
الوقت والجهد .

كذلك يتم تطوير اجراءات الصادر على أساس ان تقوم الادارات بتجهيز
مراسلاتها ووضعها في ظروف واعلاقتها وتسليمها الى وحدات الصادر لتصدرها .

ونأمل ان نبدأ في تحريره هذا التطوير حتى يمكن تجنب ما يحدث من تعطيل
للمراسلات خلال الاجراءات المتعددة والمعقدة .

الفصل الرابع

متابعة المراسلات الواردة والصادرة

أولا : الغرض من المتابعة :

- ١ - متابعة العاملين للتأكد من أن ما يتسلمه كل منهم من مراسلات يتم فيه إجراء اللازم في الوقت المناسب خلال المدة المحددة لاتخاذ الاجراءات .
- ٢ - متابعة العمل داخل الوحدة الادارية للتأكد من أن جميع مايرد الى هذه الوحدة من مراسلات يتم إجراء اللازم فيه في الوقت المناسب وخلال المدة المحددة لاتخاذ الاجراءات .
- ٣ - تذكير المختصين بما قد يكون لديهم من مراسلات متخلفة ، ومعاونتهم اذا استلزم الأمر ذلك .

ثانيا : مستلزمات المتابعة :

- ١ - تستغرق عمليات المتابعة كثيرا من الوقت والجهد ، ويجب أن ينظر اليها على هذا الاساس ، كذلك فانه من الضروري أن يخصص لها أيد عاملة كافية حتى يمكن الاستفادة من نتائجها .
- ٢ - يجب أن يتضمن سجل الوارد (نموذج رقم ٢) خانات للمتابعة وهي ثلاث خانات كالتالي :
 - (أ) خانة للرد وهي التي يسجل فيها ببيان ما تم من اجراء في المراسلة الواردة ، ويتضمن البيان رقم الرد وتاريخه والجهة المصدر اليها .
 - (ب) خانه للحفظ ويسجل فيها تاريخ الحفظ للمراسلة في الملف .
 - (ج) خانه مولات المتابعة ويسجل فيها تاريخ كل عملية متابعة ، والفروض الا تزيد عمليات المتابعة عن مرتين .
- ٣ - أن تحدد مدة يجب خلالها أن يفوم العاملون في الوحدة الادارية باجراء اللازم نحو ما يتسلمونه من مراسلات وتتراوح هذه المدة بين ثلاثة ايام في

الأجهزة التي تتميز أعمالها بالسرعة وأسبوع في الأجهزة النسي تكون أعمالها عادية ، ويجب أن نشير هنا إلى أمرين هامين هما :

(أ) أن بعض المراسلات أو البرقيات تكون لها صفة الاستعجال لارتباطها بموعد قريب ، ولتفادي الوقوع في مسئولية التأخير ، فإن هذا النوع يجب أن يتم إجراء اللازم فيه بمجرد تسليمه إلى العاملين المختصين .

(ب) أن بعض المراسلات أو المذكرات قد تحتاج إلى عمل بحث يستلزم جمع بيانات من جهات متعددة وترتيبها ودراستها ، ومثل هذه المراسلات يجب إعطاء العاملين فيها مهلة كافية للقيام بدراساتهم .

ثالثا : إجراءات متابعة المراسلات الواردة :

١ - التسييد :

الخطابات الواردة التي يتم إجراء اللازم فيها ، تحول إلى المختص بالمتابعة ليقوم بالتسييد أمام كل منها في سجل قيد الوارد ، فإذا كانت المراسلة لمجرد العلم وقد أشر عليها المختص بالحفظ فإنه يسدد أمامها في خانة الحفظ بتاريخ حفظها ، أما إذا كانت المراسلة قد اتخذ فيها أي إجراء آخر فإنه يجب التأشير في سجل الوارد بهذا الإجراء .

٢ - مذكرات المتابعة :

(أ) إذا كانت المدة المحددة لانتهاء الإجراءات في المراسلة هي أسبوع مثلا فإن على المختص بالمتابعة أن يمر على سجل الوارد ثلاث مرات أسبوعيا (السبت والأثنين والأربعاء) لحصر المراسلات التي يكون قد مضى أسبوع على تسليمها إلى المختصين في الوحدة ولم يتم اتخاذ إجراء فيها سواء بالحفظ أو بكتابة مرسلة .

(ب) تستبعد المراسلات النسي يتأكد من أنها نكون واردة لمجرد العلم مثل المنشورات وصور المراسلات المبلغة للعلم وما شابه ذلك .

(ج) تفرغ هذه المراسلات في مذكرات متابعة مبدئية (نموذج رقم ٦) .

(د) تراجع المذكرة المبدئية على ملفات موضوعات المراسلات للتأكد من أنه لم يتم الرد عليها .

(هـ) يتم اتصال شخص بالمختصين في الوحدة الإداريه لفهامهم معهم على مصير المراسلات التي تسلموها طبقا للمذكرة المبدئية .

« (و) المراسلات التي يباكد عدم الرد عليها أو عدم حفظها في ملفاتها تحرر بها مذكرة متابعة أولى من أصل وصورة وترسل إلى رئيس الوحدة الإدارية التي تسلمت الخطابات .

(ز) يؤشر أمام كل مراسلة بتاريخ تحرير مذكرة المتابعة الأولى .

« (ح) إذا لم يتم اتخاذ إجراء في أي مراسلة بعد ثلاثة أيام من تاريخ تسليم مذكرة المتابعة الأولى . تعمل مذكرة متابعة ثانية من أصل وصورتين يعرض الأصل على الرئيس العام للوحدة (المدير العام - وكيل الوزارة - رئيس مجلس الإدارة - حسب الأحوال) وتسلم صورة إلى رئيس الوحدة الإدارية المختصة ونحط الصورة الثانية طسرف المختص بالمتابعة .

نموذج رقم (٦)

مذكرة متابعة المراسلات الواردة

رقم الخطاب	الجهة الوارد منها	تاريخ التسليم	المستلم

إلى

المراسلات الموصح أرقامها بعائلة سلمت إليكم في الدواريح الموضحة قرين كل منها ، وحيث أنه لم يرد إلى المحفوظات مايدل على اتخاذ إجراء فيها ، لذا نرجو التكرم باقادتنا عما تم ميها والتنبيه بحفظها في ملفات موضوعاتها .
صورة مرفوعة للسيد للتفضل بالاحاطة

٣ - متابعة المتابعة :

على الرؤساء العاملين أن يتخفوا إجراءات حازمة إذا تبين لهم وجود أي تفصير من المخصص في أنها مألديهم من مراسلات ، أما إذا تبين لهم أن موضوعاً ما ، يحتاج لدراسة فإن عليهم أن يعطوا المختص مهلة كافية لإجراء هذه الدراسة .

رابعاً : مراجعة سجلات التقييد ودفاتر التسليم :

(أ) يجب مراعاة استمرار مراجعة سجلات التقييد ودفاتر التسليم للتأكد من أن جميع المراسلات التي قيدت فيها قد سلمت الى الاقسام المختصة .

(ب) مديرو ورؤساء المحفوظات المختصون مسئولون عن مراجعة السجلات والدفاتر الخاصة بموظفيهم وعليهم اتخاذ الاجراءات اللازمة عند اكتشاف أى نقص فى هذه السجلات .

خامساً : التذكير واعادة العرض :

يمكن أن تحتفظ أقسام المحفوظات بمفكرة سنوية عادية أو طبقاً للنموذج رقم (٧) تستعمل بالطريقة الآتية :

(أ) يجوز للموظفين المختصين أن يؤشروا على صورة أى مراسلة صادرة برون ضرورة متابعتها وذلك باعادة عرضها بعد مدة يحددها ، ويمكن أن يتم ذلك بالنسبة لأى مراسلة واردة .

(ب) يجب على الموظف المختص باعادة العرض أن يتأكد من أن المراسلة المؤشر عليها باعادة العرض قد كتب عليها رقم ملف موضوعها وأن يقوم بحفظها فى ملفها ، وإذا لم يكن ملفها موجوداً فى المحفوظات فإنه يجب حفظها فى ملف مؤقت .

(ج) بعيد المختص ببيان هذه المراسله فى تاريخ الاعادة فى المفكرة السنوية .

(د) يقوم المختص يومياً بمراجعة صفحات المفكرة السنوية ، ثم يعمل قائمة بالملفات المحفوظ بها أوراق مطلوب اعادة عرضها .

(هـ) تقيد الملفات فى سجل خاص وتسلم الى المختصين ، وعليه أن يتأكد من وجود هذه الأوراق داخل الملفات قبل تسليمها .

المفكرة السنوية نموذج رقم (٧)

التاريخ :

رقم اللف	رقم للصفحة	رقم الخطاب	وارد من او صادر الى	الموضوع	الجهة المختصة
٢ سم	١ سم	٢ سم	٥ سم	٥ سم	٣ سم

الفصل الخامس

أسس التصنيف

أولا : ماذا قبل التصنيف :

يعتبر التصنيف العمود الفقري لعملية المهرسة ، لذلك فانه من الضروري أن يكون لدى المصنف / المهرس للخبرة العلمية والعملية بماهية التصنيف حتى نتقم مراحله بطريقة منتظمة .

وإذا كانت إجراءات تداول المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة تهدف الى ضبط مسار المراسلات لضمان وصولها في النهاية الى مرحلة الحفظ ، فإن إجراءات الحفظ تعتبر نقطة البداية لتصنيف هذه المراسلات ومهرستها تمهيدا لحفظها في ملفاتة الصحيحة مما يسهل استرجاعها عند الحاجة ، لذلك فانه من الضروري الاهتمام بإجراءات الحفظ من ناحية تحديدها والتدقيق في تطبيقها لما لها من أهمية كبيرة .

ثانيا : كيف يتم التصنيف عمليا ؟

بعيدا عن قواعد ومبادئ التصنيف سنحاول التعرف على الطريفة اللقائية التي يواجه بها متطلبات العمل ، فحين نتجمع لدى أى موظف مجموعة من الوثائق فانه لتسهيل البحث فيها يقوم بتصنيفها الى مجموعات لكل مجموعة موضوع معين أو محال معين ، وتلعب متطلبات العمل دورا هاما في عملية التصنيف المبدئية هذه ، فإذا كانت مجموعة الوثائق تتعلق بتنفيذ مشروع معين فانه يجمع هذه الوثائق في علاف يخصص لوثائق هذا المشروع ، كذلك اذا كان العمل يتعلق بالتعامل مع عميل معين فانه يفتح ملفا لهذا العميل .

وتنوع محالاب العمل في كل مدصة بدرجة كبيرة كما تنوع مجالات العمل في كل ادارة طبعا للأنشطة التي يسم في كل منها ، ويتطلب ذلك بصفة مسنمرة مايلي :

١ - تحديد موضوع أو مجال الملف بحيث دتمشى مع الانشطة التى تقم فى
الامارة •

٢ - كلما تصخمب الوثائق المحفوظة فى أى ملف وتبين وجود موضوعات
فرعية تكون محل اهتمام العمل فانه من الضروري إعادة تصنيف وثائق
الملف وفتح ملفات مرعده تحت الملف الاصلى ، فقد يعاد تصنيف وثائق
ملف المشروع فذلك هناك ملف عام المشروع ثم ملفات فرعية احدها
للشئون المالية والآخرى للشئون الهندسية وهكذا •

٣ - عدم فتح ملفات ذات صبغة عامة مثل ملفات المتنوعات أو مثل ملفات
المراسلات الواردة التى يحفظ فيها المراسلات الواردة فقط دون الصادرة •

٤ - لابد أن يكون لدى المصنف / المفهرس ذكره قوبه مساعده على التعرف
على الملفات الصحيحة الذى يجب حفظ الوثائق بها بحيث تسهر عمله
تجميع وثائق الموضوع الواحد فى ملف واحد ، اذ انها المظهر الحقيقى
لسلامة التصنيف •

٥ - استخدام المبادئ الاساسية للتصنيف طبقا لما سيجرد ذكره •

ثالثا : تعريف التصنيف التطبيقى

يوجد مجالات متعددة للتصنيف فهناك التصنيف الفلسفى الذى يعنى
بتحديد العلاقات العلمية بين الفروع المختلفة للعلوم وقد ظهرت مجالات لهذا
النوع من التصنيف مثل تصنيف الثروة وتصنيف الحيوان وغيرها ، ولكن المجال
الذى يهمنى هنا هو المجال التطبيقى للتصنيف حيث نستخدم فى تحديد العلاقات
بين المواد المصنفة فى المكتبات ومراكز المعلومات ووحدات المحفوظات •

أن التصنيف المنطقى يعنى أنه يتم طبقا لاسس ومبادئ تتمشى مع المنطق
الاسليم أى أنه لاينعارض مع المسطيات الاجتماعية والعلمية التى اتفق عليها
خلال المسيرة الانسانية •

والتصنيف التطبيقى يعنى ببساطه تقسم المواد الى مجموعات تتكون كل
منها من وحدات ترتبط مع بعضها البعض فى تشابه معين أو فى صفات مشتركة •

وان كل عملية تصنيف لابد ان يكون لها أساس مجدي ، وهذه الخاصية هي التي تميز عملية التصنيف عن عملية التقسيم التي لا يراعى فيها عادة تحديد أساس للتقسيم .

ويوجد نوعان أساسيان للتصنيف التطبيقي ، الاول هو التصنيف العلمى الذى يستخدم عادة فى المكتبات لتصنيف المعارف الانسانية كما يستخدم فى مراكز المعلومات العلمية ، ويوجد خطط تصنيف عالمية تستخدم فى المكتبات مثل خطة تصنيف ديوى وخطة تصنيف مكتبة الكونجرس والتصنيف العبرى العالمى وغيرها ، ويعنى ذلك ان المصنف فى المكتبة يقتصر دوره على استخدام ارقام المصنف للكتب والمواد العلمية وليس له أى دور فى بناء خطة التصنيف ، أما النوع الثانى للتصنيف فهو الذى يتم اعداده فى وحدات المحفوظات لغرض تنظيم الوثائق النانجه عن نشاط المنظمات من وزارات ومصالح وشركات ومدارس ومستشفيات وما شابهها ، ووجه الاختلاف الاساسى بين هذين النوعين انه بينما يكون للنوع الاول معدا بدقة وجاهزا للاستخدام فان النوع الثانى يقوم كل مصنف بانشائه طبقا لاحتياجاته وظروف العمل لديه ، وكلما كان لدى المصنف الخبرة العلمية والعملية امكنه انشاء تصنيف سليم والعكس بالعكس .

رابعاً : علاقة التصنيف بالفهرسة

ان الفهرسة هي مجموعة الفوائد التى تتبع فى وصف المواد وبطبيعتها بغرض سهولة استرجاعها عن طريق الفهارس التى بنم اشياؤها ، وتتنوع اشكال الفهارس طبقا لنوع المواد فيوجد مثلا فهارس المكتبات التى تعد لوعية المعرفة الانسانية من كتب وصوريات وغيرها ، ويوجد فهارس المسجلات الصوتية وفهارس المسجلات الميكروفلمية وغيرها ، كما يوجد نوع خاص هو فهارس المسجلات الورقية (Records) التى تحفظ عادة فى الملفات .

وتتميز فهارس الملفات بخاصيتين رئيسيتين هما :

١ - التصنيف ، أى تصنيف الملفات فى مجموعات تحت الانشطة الاساسية التى نتم فى الادارة ، وسنعرض لهذه الحاصه بالفصل فى الفقرات التالية .

٢ - الترقيم وذلك باستخدام رموز رمزية من اعداد مسلسلة واعداد عشرية

أو أحرف ، بحيث يكتسب الفهرس شكلا رتبيا يتخذه فيه سكان كل ملف ، والترقيم الذى نلصده هنا هو الترقيم المتعدد أى أن يكون هناك رقم للأصل ورقم للفرع فمثلا الرقم (١) يتفرع منه ١/١ ، ٢/١ ، ٣/١ وهكذا ، وسنمعرض لأنواع رموز الترقيم ومجالات استخدامها في فصل قادم بإذن الله .

خامسا : اختيار أساس التصنيف

إن عملية تصنيف الوثيقة تعنى تحديد الأساس السليم الذى يتبع في ربط الوثيقة مع الوثائق الأخرى التى تتشابه معها في هذا الأساس ، فإذا كان مضمون إحدى الوثائق هو شراء آلات لحساب أحد المشروعات من شركة معينة ، فإن هذه الوثيقة يمكن أن تصنف طبقا لثلاثة بدائل كالآتى :

١ - شراء آلات

٢ - اسم المشروع

٣ - اسم الشركة

فإذا اختار المصنف واحدا من هذه البدائل الثلاثة دون مراعاة لاحتياجات وظروف العمل فإنه لا يمكن أن يحقق هدف التصنيف بأن نتجمع وثائق الموضوع الواحد في ملف واحد ، واختيار البديل الأول يكون في حالة ما إذا كانت الإدارة تقوم بعملية للشراء دون ارتباط بالمشروع ، أما اختيار البديل الثانى فيكون في حالة ما إذا كانت الإدارة مرتبطة بمشروع معين وبهمها أن تتجمع وثائق هذا المشروع سويا ، أما اختيار البديل الثالث فيكون في حالة ما إذا كان هناك تعامل مع شركة معينة وبهم الإدارة أن تتجمع الوثائق المتعلقة بالتعامل مع هذه الشركة سويا في ملف باسم الشركة . وموق ذلك فإنه يمكن اختيار بديلين معا أو الثلاثة معا عن طريق استنساخ صور من هذه الوثيقة لحفظ في الملفات الثلاثة .

إن المثال السابق يبين مدى ما يمكن أن يواجه المصنف من مصاعب واحتمالات في تحديد الأساس السليم من بين احتمالات وجود أسس بديلة أخرى مما يتطلب أن يكون المصنف على معرفة تامة بظروف العمل واحتياجاته .

سادسا : فتح الملفات

إن عملية اختيار أساس لتصنيف الوثيقة يكون عادة البداية لفتح الملف.

ويجب على المصنف / المهرس أن يراعى بصفة مستمرة أن تتمشى موضوعات الملفات مع الأنشطة التي تتم في الإدارة على قدر الامكان ، وكما سبق أن ذكرنا يجب تجنب فتح الملفات ذات الصيغة العامة مثل ملفات المتنوعات أو الملفات التي تشمل موضوعات متعددة أو الملفات التي تشمل عدة أوجه لموضوع واحد (وجه مالى / وجه هندسى) وسنضرب هنا مثالا يمكن أن نعرف منه على الطريقة العملية الصحيحة لفتح الملفات في إحدى الإدارات .

وينطلق هذا المثال بالملفات التي يمكن فتحها في قسم المخازن في إحدى المنظمات ، فإذا استعرضنا الأنشطة التي تتم في المخزن فانيما يجب أولا أن نتعرف على الأنشطة التي تتم في هذا القسم كالاتي :

١ - استلام صور من اوامر التوريد للاصناف التي يتم شراؤها بواسطة قسم المشتريات .

٢ - استلام الاصناف التي يتم شراؤها من الموردين مع الفواتير من أصل وصورتين .

٣ - تشكيل لجان الفحص وعمل محاضر الفحص .

٤ - أخطار المشتريات بالاصناف التي تدخل المخزن .

٥ - صرف الاصناف طبقا لنظام الصرف السبع .

٦ - الرقابة على الاصناف المستهلكة والاصناف المستديمة عن طريق الحرد والتعهد .

٧ - تكهين الاصناف غير الصالحة .

والآن سنحاول تحديد الملفات التي ستفتح كالاتي :

- ملف صور اوامر التوريد .

- ملف صور فواتير الاصناف المشتراة .

- ملف محاضر لجان الفحص .

- ملف صور اخطارات المشتريات بالاصناف المسامة للمخزن .

- ملف صور اخون صرف الاصناف .

- ملف للجرد .

- ملف للعهد .

- ملف للكهنة .

وهكذا ..

ومظرا لأن بعض هذه الملفات سيكون محفوظا به كمية كبيرة من الوثائق فإنه سيفتح له ملفات فرعية على أساس نوع الصنف (آلات - أدوات - أعذية ... الخ) أو على أساس الصنف المستديم والصنف المستهلك ، أو على أساس السنة المالية أو على أساس الإدارات وهكذا .

هذه الملفات إذا تم تصنيفها في مجموعات ثم ترقيمها باستخدام الترميم المتعدد كما سبق الإشارة الى ذلك ، وكما سنوضحه في فقرة تالية ، سيتمكن الحصول على فهرس لهذه الملفات .

سابعاً : التوسع في التفريع

يوجد اعتباران هاما يحكمان عملية التفريع هما :

١ - أن التصنيف بطبيعته ينكون من تسميمات رئيسية (ابواب) يتفرع منها منطقيا تسميمات فرعية (مصول) وهو بذلك يتدرج من العام الى الخاص ، وكل خاص يمكن أن يفرع منه تسميمات جديدة اذ يتحول هذا الخاص الى عام بالنسبة للتفريمات التي تدرج تحته وهكذا .

٢ - حجم الوثائق الموجودة في الملفات ، فكلما زاد حجم وثائق أى ملف زيادة كبيرة وتنوع موضوعات هذه الوثائق ، وتبين أن هذه التنوع يتطلب تجميع وثائق كل موضوع سويا لفلبية احتياجات العمل ، فان ذلك يكون مبررا قويا لفتح ملفات فرعية .

ثامناً : اساس التصنيف

١ - التصنيف على اساس الموضوع

يعتبر التصنيف على اساس الموضوع الطريقة الاساسية للتصنيف اذ ان كل وثيقة لابد أن يكون لها موضوع ، ويمكن تعريف الموضوع ببساطة بسامه لفظ أو عبارة تطلق على مفهوم معين لتتفق عليه اجتماعيا أو علميا ، وذلك مثل التدريب ، التنظيم ، الزراعة ، التخطيط ، الصحة ، العلاقات العامة ، ان كل

اللفظ من هذه الالفاظ اتفق علميا أو اجتماعيا على اطلاقه على مفهوم معين ، بحيث
أنا بمجرد سماعنا هذا اللفظ ينفز الى ذهننا هذا المفهوم . و قد المعروف ان
كل لفظ (أو عبارة) يكون له معنى لغوي ، كما قد يكون له معنى اصطلاحى ،
ويتم التصنيف الموضوعي عادة بتحديد موضوع معين ثم تقسيمه الى موضوعات
فرعية وذلك مثل :

الشئون القانونية

القضايا

التحقيقات

العقود

الغناوى

الشئون المالية

الميراثية

الحسابات

المشتريات

المخازن

وبطبيعة الحال فان هذه الطريقة نستخدم لتقسيم الوثائق أو المواد
الى مجموعات ذات تشابه موضوعي .

وثمة ملاحظة يجب الاشارة اليها ، وهى ان بعض الالفاظ قد تستخدم لاكثر
من موضوع فلفظ « تعيينات » تستخدم فى المنظمات الحكومية على أنها عملية
وضع موظف جديد فى الهيكل الوظيفى ، أما فى المنظمات العسكرية فابها نطلق
على عملية توفير الطعام للأفراد العسكريين .

٢ - التصنيف على اساس النوع :

تستخدم هذه الطريقة فى تصنيف الوثائق أو المواد طبقا لانواع محددة ،
ويمكن تعريف النوع ببساطة بأنه لفظ أو عبارة تطلق على مجموعة افراد لها
صفات مشتركة وذلك مثل :

المشتريات (موضوع)

شراء اثاث (نوع)

شراء معدات (نوع)

شراء أغذية (نوع)

شراء ملابس (نوع)

(يلاحظ هنا أننا قسمنا الموضوع تقسيما نوعيا)

الصحة (موضوع)

الصحة الوقائية (نوع)

الصحة المدرسية (نوع)

الصحة العلاجية (نوع)

الوظائف (موضوع)

وظائف ادارة عليا (نوع)

وظائف ادارة متوسطة (نوع)

وظائف ادارة تنفيذية (نوع)

٣ - التصنيف على اساس الاسم :

كما سبق ان اوضحنا فان كان وثيقة لابد ان يكون لها موضوع ، ولكن في بعض الاحيان يكون الموضوع متعلقا باسم معين ويكون للاسم أهمية خاصة يتطلب تجميع الوثائق المتعلقة بالاسم سويا دون النظر الى موضوعاتها ، وبسيط مثال لذلك هو مات الوظائف في الحكومه أو الشركات ، فان كل وثيقة في هذا الملف لها موضوع معين ما حداها تتعلق بتعيين الموظف وثانيه تتعلق بترميمه ، وثالثة تتعلق بعلاجه وهكذا ، ولكن نظرا لان المخصصين في المنظمة يهتم جميع وثائق كل موظف سويا لان ذلك يعطيهم صورة كاملة عن حالة هذا الموظف ، فاننا نجد ان التصنيف على اساس الاسم يكون أكثر فاعلية بل ويكون أحيانا ضروريا .

ويمكن تعريف الاسم ببساطة بأنه لفظ أو عبارة تطلق على فرد واحد له ذاتية محددة ، ومن أمثله الاسم ، اسم المررد ، اسم المفاول ، اسم الجهة

(وزارة - شركة - مصلحة ٠٠٠ الخ) الاسم العملية ، الاسم المشروع ، اسم
المبنى ، اسم السيارة ، ومن أمثلة التصنيف في هذا المجال :

المحاصيل الزراعية (نوع)

الفواكه (نوع)

البرنتقال (اسم)

الموز (اسم)

العنب (اسم)

وأحيانا تتطلب حاجة العمل تقسيم الاسم على أساس الموضوع عند تكاثر
أوراقه فإنه يمكن تقسيمها كالآتي :

التنظيم الإداري (موضوع)

تنظيم وزارة الصحة (اسم)

تبسيط الإجراءات (موضوع)

تفويض السلطات (موضوع)

الاختصاصات (موضوع)

٤ - التصنيف على أساس المكان الجغرافي :

يعتبر التصنيف على أساس المكان الجغرافي شكلا من أشكال التصنيف
على أساس الاسم ، ولكن بسبب تعدده فإننا قد حملناه أساسا مستقلا .

والمكان الجغرافي هو أيضا لفظ أو عبارة تطلق على مكان على الكرة الأرضية،
ومن المعروف أن العالم مقسم تسميما جغرافيا كاملا وكل مكان فيه له اسم
محدد ومن أمثلة ذلك :

- أسماء القارات (أفريقيا ، آسيا ٠٠٠ الخ)

- أسماء البحار والمحيطات

- أسماء الدول

- أسماء تقسيمات الدول ، فمصر مثلا مقسمة إلى محافظات وكل محافظة
مقسمة إلى مراكز أو أقسام وكل مركز أو قسم مقسم إلى مدن وأحياء
وهكذا .

وكما سبق أن أوضحنا فإن كل وثيقة يكون لها موضوع ولكن يحدث أحيانا

أن يكون الموضوع متعلقاً بمكان جغرافي ويكون هذا المكان موضوع اهتمام العمل بواسطة المختصين في المنظمة الذين يهمهم أن تتجمع وثائق المكان الجغرافي المعين سوياً ، وذلك مثل :

التصدير (موضوع)

التصدير إلى بريطانيا (جغرافي)

التصدير إلى فرنسا (جغرافي)

التصدير إلى إيطاليا (جغرافي)

التعليم (موضوع)

في فرنسا (جغرافي)

في فرنسا (جغرافي)

في إيطاليا (جغرافي)

وفي بعض الأحيان تتطلب حاجة العمل أن تقسم وثائق المكان الجغرافي موضوعياً مثل :

فرنسا (جغرافي)

التعليم (موضوع)

الفنون (موضوع)

٥ - التصنيف على أساس التسلسل التاريخي :

والتسلسل التاريخي كما هو معروف هو الأيام والشهور والسنوات ويتم بترتيب الوثائق طبقاً للتسلسل التاريخي ، وذلك مثل التقارير الدورية وصور المراسلات الصادرة ومحاضر الاجتماعات والنشرات الدورية .

ويلاحظ أن العيب الرئيسي للتسلسل التاريخي هو أن البحث فيه يتطلب بصمة مسبقة أن يكون الباحث على علم مسبق بتاريخ الوثيقة التي يبحث عنها ، والا فانه سيضطر للبحث في سلسلة طويلة من التواريخ للوصول إلى الوثيقة المطلوبة .

٦ - التصنيف على أساس فترات زمنية محددة :

تتطلب حاجة العمل أحيانا تجميع وثائق فترة زمنية محددة سوبا ، وذلك مثل السنة المالية ، المعروف أن الأعمال المالية في المنظمات الحكومية تعتمد من الناحية المالية على السنة المالية ، وهي تبدأ من أول يوليو وتنتهي في آخر يونيو من السنة التالية أي أنها سنة ميلادية متداخلة ، ويوجد الكثير من العيادات المالية التي يتم تجميع وثائقها حسب السنة المالية مثل -

الموازنة (موضوع)

موازنة ١٩٨٥/١٩٨٤ (تاريخي)

موازنة ١٩٨٦/١٩٨٥ (تاريخي)

الجرد (موضوع)

• • جرد ١٩٨٥/١٩٨٤ (تاريخي)

جرد ١٩٨٦/١٩٨٥ (تاريخي)

وبجانب السنة المالية يوجد السنة التشريعية التي يتم تسجيل التشريعات على أساسها ، وهي تبدأ من أول يناير وتنتهي آخر ديسمبر وهي سنة ميلادية ، ويلاحظ أنه بالنسبة للتشريعات مثل القوانين والقرارات الجمهورية فإنها يصنف أولا على أساس التسلسل الزمني طبقا لتواريخ صدور التشريعات ، ثم ترتب في سنوات بحيث تبدأ كل سنة برقم مسلسل جديد من (١) •

وقد تكون سنة هجرية كما هو الحال في المملكة العربية السعودية حيث تكون السنة المالية هناك سنة هجرية تبدأ من محرم وتنتهي في آخر ذي الحجة •

٧ - التصنيف على أساس الشكل الخارجي للمادة المصنفة :

إننا باستخدام التصنيف على أساس الشكل الخارجي للمادة نهتم بشكلها بصرف النظر عن مضمونها الموضوعي ، وذلك نتيجة متطلبات العمل ، ومن أمثلة ذلك :

(١) تصنيف المواد على أساس شكلها المادي من ناحية كونها خرائط أو

صوراً فوتوجرافية أو قصاصات صحفية ، ويعنى ذلك أننا نصرف النظر عن موضوع المادة ونصنفها على أساس شكلها المادى لأن ذلك يكون مطلوباً للعمل ، ولكن هذا لا يمنع من تصنيف هذه المادة في مرحلة تالية مثل :

قصاصات صحفية (شكل خارجى)

التعليم (موضوع)

الثقافة (موضوع)

الفن (موضوع)

(ب) تصنيف مجموعة أفراد على أساس صفات شكلية مثل طول القامة أو الوزن •

(جـ) قد يكون لدينا وثائق لها حجم كبير مثل الكتالوجات أو المواصلات الفنية مما يقتضى تدبير معدات حفظ تناسبها وحفظها مستقلة •

٨ - التصنيف على أساس شكل موضوع المادة :

ويعنى ذلك أن الوثيقة يكون لها موضوع ولكننا نقيجها لاحتياجات العمل نصرف النظر عن موضوع المادة ونصنفها على أساس الشكل الذى صيغ فيه موضوعها وذلك مثل التقارير والدراسات والفواتر والقرارات وما شابه ذلك ، ولكن هذا لا يمنع من إعادة تصنيفها في مرحلة تالية مثل :

التقارير	(شكل الموضوع)
تقارير إدارية •	(نوع)
تقارير مالية	(نوع)
تقارير هندسية	(نوع)
القرارات	(شكل الموضوع)
قرارات إدارية	(نوع)
قرارات مالية	(نوع)
قرارات فنية	(نوع)

الفصل السادس

الترقيم

أولاً : أهمية الترقيم :

يهدف التصنيف لوضع أساس لترتيب مجموعة من المواد ، ولا يمكن أن يصل التصنيف إلى هدفه بدون استخدام طريقه من طرق الترقيم ، والترقيم الذى يعنيه ليس الترقيم المسلسل ، لكنه الترقيم المتعدد الذى يعطى القسم الرئيسى رقما ثم يعطى كل فرع له رقما جديدا وهكذا ، وتنتج أهمية الترقيم عينا على :

- ١ - يعطى الترقيم خطة التصنيف أو فهرس الملفات شكلا ثابتا .
- ٢ - يعطى كل فرع من فروع التصنيف أو الفهرس رقما يميزه .
- ٣ - يمكن استخدام ارقام خطة التصنيف كارقام لترتيب المواد المصنفة بحيث يتحدد مكان كل مادة فيسهل ترتيبها واسترجاعها .
- ٤ - ينتج عن استخدام هذه الارقام في ترتيب المواد ان تتجمع المواد المتشابهة سويا طبقا لترتيب خطة التصنيف ، (أو الفهرس) .

ويتكون الرقم عادة اما من اعداد او حروف وسنين في الفقرات التالية الاشكال المختلفة للترقيم ، والدافع الاساسى لاستخدام أكثر من شكل في الترقيم هو اعطاء الفهرسين العرصه لاستخدام أكثر من شكل في حالة وجود أكثر من فهرس في نفس المنظمة ، حتى يتيح ذلك ليجاد اختلاف في الارقام مما يساعد على تمييزها وعدم الخلط بينها ، كما ان ذلك يتيح لهم اختيار شكل الترقيم الذى يروونه مناسبيا طبقا لازايا وعبوب كل شكل كما ستوضحه .

ثانيا : الترقيم باستخدام الاعداد المسلسلة :

ان أبسط طريقة للترقيم هي استخدام الاعداد المسلسلة ويعنى ذلك اعطاء المدات أو المواد أرقاما مسلسلة ترتيبيا ، وقد تعد قائمة لهذه الأرقام ومدلولاتها ، وكانت هذه الطريقة متبعة في المكتبات إذ تعطى الكتب أرقاما مسلسلة ، ثم تسجل في سجل ، وذلك يجعل الباحث عن كتاب معين مضطرا الى مراجعة جميع

الكتب للوصول الى الكتاب المطلوب ، كذلك فانه لايرال في كثير من الادارات .
الحكومة وفي الشركات برقم الملف بارقام مسلسلة ، وعيب هذه الطريقة انها
بصرف النظر عن التصنيف الذي يعبر الوسيلة الوحيدة لتسهيل عمليات البحث
عن المادة ومع ذلك فانه يمكن القول انه في الاحوال التي يرى فيها ان استخدام
التصنيف لايقدم أية فائدة للباحثين ، وذلك مثل أسماء العملاء في أحد
البنوك ، أو أسماء المؤمن عليهم في إحدى شركات التأمين فانه يمكن استخدام
تدريج السلسلة ، وفي هذه الحالة يمكن الاسعانة بكشاف أبجدي لتسهيل
عملية الوصول الي اسم العميل أو المؤمن عليه .

ثالثا : الترتيب باستخدام الاعداد المسلسلة المركبة :

ويتم ذلك باعطاء التسميات الرئيسية لخطة التصديق ارقاما عديدة
مسلسلة ، ثم اعطاء كل تقسيم فرعي رقما مسلسلا جديدا وهكذا ، وذلك
مثل : -

نموذج خطة تصنيف موضوعات اقتصادية :

١ - الاقتصاد والمال

٢ - الصناعة

٣ - العمل والعمال

٤ - المواصلات والنقل

١ - الاقتصاد والمال

١/١ - السياسة الاقتصادية

٢/١ - الشركات

٣/١ - التجارة الداخلية

٤/١ - النقد

٥/١ - العلاقات الاقتصادية الدولية

١/١ - السياسة الاقتصادية

١/١/١ - الاشتراكية

٢/١/١ - الاقتصاد الموجه

٣/١/١ التضخم

٤/١/١ - الاحتكار

٢/١ الشركات

١/٢/١ شركات القطاع العام

٢/٢/١ شركات القطاع الخاص

٣/٢/١ شركات الاستثمار

٣/١ التجارة الداخلية

١/٣/١ تجارة الجملة

٢/٣/١ تجارة الفطاسعى

٣/٣/١ المصحيل التجارى

٤/٣/١ العلاقات التجارية

٣/٤/١ النقد الاجنبى

١/٤/١ العملة الورقية

٢/٤/١ العملة المعدنية

٣/٤/١ النقد الاجنبى

٥/١ العلاقات الاقتصادية الدولية

١/٥/١ الاستيراد

٢/٥/١ التصدير

٣/٥/١ التعاون لادولى

٤/٥/١ القروض الدولية

٢ - الصناعة

٢/١ نظم الصناعة

٢/٢ للصناعات

٣/٣ مستلزمات الصناعة

١/٣ نظم الصناعة

١/١/٣ الاختراعات

٢/١/٣ الإنتاج الصناعي

٣/١/٣ الملكية الصناعية

٢/٣ للصناعات

١/٢/٢ صناعات التعمدين

٢/٢/٢ صناعات معدنية

٣/٢/٢ صناعات كيميائية

٤/٢/٢ صناعات غذائية

٣/٣ مستلزمات الصناعة

١/٣/٣ القوى الكهربائية

٢/٣/٣ حماية الصناعة

٣/٣/٣ المعارض الصناعية

٣ - العمل والعمال

١/٣ النقابات العمالية

٢/٣ الاجور

٣/٣ التدريب المهني

١/٣ النقابات العمالية

١/١/٣ اعضاء النقابات

٢/١/٣ اجتماعات النقابات

٣/١/٣ انتخابات النقابات

٢/٣ الاجور

رفع الاجسور ١/٢/٣
اشتراكات التأمينات الاجتماعية ٢/٢/٣

التدريب المهني ٢/٣
مراكز التدريب المهني ١/٣/٣
التلمذة الصناعية ٢/٣/٣

٤ - المواصلات والنقل
النقل البري ١/٤
النقل النهري ٢/٤
النقل البحري ٣/٤
النقل للجوى ٤/٤
المواصلات السلكية واللاسلكية ٥/٤

النقل البري ١/٤
نقل الركاب بالسيارات ١/١/٤
نقل البضائع بالسيارات ٢/١/٤
النقل بالسكك الحديدية ٣/١/٤

النقل النهري ٢/٤
السفن الشراعية ١/٢/٤
اليخوت ٢/٢/٤

النقل البحري ٣/٤
نقل البضائع ١/٣/٤
نقل الركاب ٢/٣/٤
البواخر ٣/٣/٤

النقل الجوي	٤/٤
نقل البضائع	١/٤/٤
نقل الركاب	٢/٤/٤
الطائرات	٣/٤/٤

المواصلات السلوكية واللاسلكية ٥/٤

التليفونات ١/٥/٤

التلفزيونات ٢/٥/٤

اللاسلكي ٣/٥/٤

ملاحظات على هذا النموذج :

١ - يمكن من مراجعة هذا النموذج التعريب على شكل من أشكال خطط التصنيف

التي يمكن أن تكون أساسا لتنظيم اللغات .

٢ - استخدام هذا النوع من الترقيم يتيح بسهولة فرصة الاضافة الى الخطه

سواء اكان ذلك في التقسيمات الرئيسية او الفرعية ، وذلك باضافة

اي موضوع جديد ، حيث ان اي خطه للتصنيف تكون بطبيعتها معرضة

للاضافة مما يتطلب ان تكون الخطه قابلة للاضافة اليها لواجهة الموضوعات

الجديدة .

٣ - ان كل عدد في رقم الموضوع لابد ان يكون له دلالة معينة ، فالرقم ٣/٥/٤

يكون مركبا من الآتي : -

٤ تدل على المواصلات والنقل

٥/ تدل على المواصلات السلوكية واللاسلكية

٣/ تدل على اللاسلكي

وهذا هو السبب في تسمية هذا النوع من الترقيم بالمركب .

رابعاً : الترقيم باستخدام الحروف الرقمية المركبة :

وينم في هذه الطريقة ترقيم للتقسيمات الرئيسية او الفرعية باستخدام

الحروف الرقمية بدلا من الاعداد ، وتعرف هنا هو مجرد شكل من اشكال

التوضيح للمواد وله نفس القيمة العددية للأعداد ، والحروف الرقمية المستخدمة في الترقيم تأخذ الترتيب الآتي ، وتأخذ قيمتها العددية من هذا الترتيب :
 أ ب ج د هـ و ز ح ط ي ك ل م ن س ع ف ص ق ر ش ث خ ذ ض ظ غ .
 ويعني ذلك إن حرف (أ) يكون له قيمة عددية تساوي (١) وحرف (ب) يكون له قيمة عددية تساوي (٢) وحرف (ج) يكون له قيمة عددية تساوي (٣) وهكذا .

نموذج لاستخدام الحروف في الترقيم :

١ - الاقتصاد والمال .

ب - الصناعة .

ج - العمل والعمال .

د - المواصلات والنقل .

ويمكن في التقسيمات الفرعية استخدام الحروف أيضا مثل :

١ - الاقتصاد والمال .

١/١ - السياسة الاقتصادية .

١/ب - الشركات .

١/ج - التجارة الداخلية .

١/د - النقد .

١/هـ - العلاقات الاقتصادية الدولية .

ومن الناحية النظرية فإنه يمكن استخدام الحروف حتى المرحلة الثالثة للتقسيم ، ولكن من المفضل عدم الاعراق في الترقيم بالحروف الرقمية ، وبكثفي باستخدامها في التقسيمات الرئيسية فقط .

وهنا يجب الإشارة الى أن الحرف بجانب كونه وسيلة للترقيم لترتيب المواد ، فإنه لحسابنا يكون مجرد رمز يعبر عن ناحية معينة ، وهذه للطريقة سائعه ، فقد يكون لدينا أكثر من مجموعة من المواد ، فمثلا ملفات القصاصات برمز لها بحرف (ق) ، وملفات الصور يرمز لها بحرف (ص) وهكذا أو قد تكون هذه الحروف معبرة عن إدارات ، فإدارة الأمراء يرمز لها بحرف (أ)

والإدارة الحسابات برمز لها بحرف (ح) وإدارة المشتريات برمز لها بحرف
(ش) وهكذا .

ولطريقة الترقيم باستخدام الحروف الرضمية بعض العيوب منها :

١ - أن عدد الحروف الهجائية محدد في (٢٨) حرفا مما يحد من أى توسع
في المستقبل .

٢ - أن الترتيب بالحروف يحتاج لعملية تفكير مستمرة .

٣ - أن بعض الحروف يتضمنها شكلها مثل (ط - ظ) ، (ع - غ) ممساة
يثير بعض الالتباس خصوصا عند كتابه الحروف باليد .

خامسا : الترقيم باستخدام الاعداد العشرية طبقا لخطة تصنيف ديوى العشرى :

ابتكر ملفيل ديوى طريقة الترقيم العشرى وقد نشرها لأول مرة سنة
١٨٧٦ فى خطة التصنيف المعروف باسم « تصنيف ديوى العشرى » والفكرة
الأساسية فى الترفيم العشرى هى تجمع كل المعلومات المراد تصنيفها فى عشرة
ابواب رئيسية يكون أولها للعموميات ثم ينقسم كل باب الى عشرة فصول
يكون أولها للعموميات ثم ينقسم كل فصل الى عشرة أقسام يكون أولها
للمعموميات وهكذا ، ويسند هذا التصنيف فى المكتب ، والذى يهمنا هو
طريقة الترقيم فقط كالآتى :

الابواب الرئيسية لخطة تصنيف ديوى العشرى :

٠٠٠	العموميات
١٠٠	الفلسفة وعلم النفس
٢٠٠	الدين
٣٠٠	العلوم الاجتماعية
٤٠٠	اللغات
٥٠٠	العلوم البحتة
٦٠٠	العلوم التطبيقية
٧٠٠	الفنون الجميلة
٨٠٠	الادب
٩٠٠	التاريخ والجغرافيا

وينقسم كل باب الى فصول بالطريقة الآتية :

المعلوم البحت	٥٠٠
الرياضيات	٥١٠
الفيلك	٥٢٠
الفيزياء	٥٣٠
الكيمياء	٥٤٠
علوم الارض	٥٥٠
الطريات	٥٦٠
علم الانسان	٥٧٠
علم النباتات	٥٨٠
علم الحيوان	٥٩٠

وينقسم كل فصل الى أقسام بالطريقة الآتية :

الرياضيات	٥١٠
الحساب	٥١١
الجبر	٥١٢
الهندسة	٥١٣
حساب المثلثات	٥١٤
الهندسة الوصفية	٥١٥
الهندسة التحليلية	٥١٦
التفاضل والتكامل	٥١٧
عمليات حسابية في طرق خاصه	٥١٨
الاحتمالات	٥١٩

وكما سبق الإشارة الى ذلك فان التسميم يمكن أن يستمر أكثر من ذلك
بارقام عشرية جديدة ، فيقسم ٥١١ الى ٥١١١ ، ٥١١٢ ، ٥١١٣ حتى
٥١١٩ كما يمكن أن يقسم ٥١١١ الى ٥١١١١ ، ٥١١١٢ ، ٥١١١٣ حتى
٥١١١٩ وهكذا .

وقد معنا خلال السنوات العشر من الماضيه بتطبيق طريقة اترقيم العشري

في بعض عمليات التصنيف وقد فُجِح التطبيق التي حتماً ، وذلك نتيجة لعيوب هذه الطريقة .

ومن أبرز هذه العيوب أن النقسيم لا يمكن أن يزيد في أية مرحلة عن عشرة وحدات ، وهذا بالطبع يسبب بعض الارتباك عند زيادة أية عملية نقسّم عن موضوع من الموضوعات الموجودة ، أو إجراء تعديل على الأبواب أو الفصول عشر وحدات مما يضطر المصنف معه إلى تقرب الموضوع الجديد إلى أي أو الأقسام لغرض إيجاد مكان للموضوع الجديد ، وهذا بالطبع يجعل خطة التصنيف معرضة باستمرار لعمليات التعديل والتعديل .

ومن أهم مميزات الترقيم العشري قصر رقمه نسبياً ، فالعدد (٣٢٥) في الترقيم العشري يقابله ٥/٢/٣ في الترقيم العددي المسلسل المركب .

كذلك مانه من الملاحظة في خطط التصنيف العربية تستخدم الأرقام كوحدة الترميم كما هو موضح في خطة تصنيف ديوى ، أما في خطط التصنيف العربية فإن استخدامها يثير بعض الالتباس .

ومن نماذج الترقيم العشري في خطط التصنيف للملومات المثال الآتي :

٠٠٠	عموميات
١٠٠	التنظيم العام للدولة
٢٠٠	الشؤون الإدارية والمالية
٣٠٠	الاقتصاد والمال
٤٠٠	الشؤون الدبلوماسية والعسكرية والخارجية
٥٠٠	التربية والتعليم والثقافة
٦٠٠	الشؤون الاجتماعية
٧٠٠	المواصلات والنقل
٨٠٠	الزراعة

وينقسم كل باب إلى فصول ثم ينقسم كل فصل إلى أقسام وهكذا بنفس الطريقة السابق ايضاحها .

وهذا يجب أن نشير إلى حقيقتين هامتين :

١ - أن الترتيب المستخدم حاليا في العالم والذي يمكن أن يطلق عليه نظام العدد مكون من وحدات كل منها عشرة أو جزء من العشرة فالعدد ٣٢٥

مكون من الآتي : ٣٠٠ وهي ٣ × ١٠ × ١٠

٢٠ وهي ٢ × ١٠

٥ وهي جزء من العشرة

٣٢٥

هذا النوع يطلق عليه الترتيب العشري (بفتح العين)

٢ - أما الحقيقة الثانية فإن هناك نوعا من الترتيب يمكن أن يطلق عليه الترتيب العشري (بضم العين) ، وفي هذا النوع يعتبر العدد بصفة مستمرة كسرا عشريا أي أنه على يسار القدر علامة عشرية برغم عدم وجودها

وعند ترتيب المواد المرقمة بأحدى خططي التصنيف العشري (بضم العين) فإن تسلسل الأعداد يختلف عن تسلسل الأعداد الجاهية المسلسلة ، إذ إن قيمة العدد العشري تتحدد من حده الأيسر ، فالعدد ٣ أكبر من ٢٥٠ حيث أن حده الأيسر (٣) أكبر من الحد الأيسر للعدد الآخر وهو (٢) . وعلى ذلك فإن التسلسل العشري يتم كالآتي :

ترقيم عادي	ترقيم عشري (بضم العين)
٢٥١	٢٥١
٢٥٢	٢٥١١
٢٥٣	٢٥٢

وبناء على ما سبق أيضا أنه يمكن القول ان خطة تصنيف ديوى،

ترقيما عشريا (يفتح العين) حتى العدد الثالث ، ثم استخدمت ترقيما،
قد استخدمت .

عشرى (بضم العين) ابتداء من العدد الرابع ، وهذا يتطلب مراعاة طبيعة
الترتيب للأرقام العشرية (بضم العين) ابتداء من العدد الرابع .

سادسا : الترقيم العشرى (بضم العين) الكامل :

ويتم الترقيم بهذه الطريقة على فرض ان الاعداد المستخدمة كلها كسور
عشرية ، على يسار كل منها علامة عشرية وثو أنها غير مكتوبة ، ومن أشهر
خطط التصنيف التى تستخدم هذه الطريقة هى التصنيف العشرى العالمى ،
فهى تعطى تقسيماتها أرقاما كالأتي : -

١١١	١١	١٠	٠٩	٠٨	٠٧
١١١١	١١١	١١	٠١١	٠١	١
١١١٢	١١٢	١٢	٠١٢	٠٢	٢
١١١٣	١١٣	١٣	٠١٣	٠٣	٣
١١١٤	١١٤	١٤	٠١٤	٠٤	٤
١١١٥	١١٥	١٥	٠١٥	٠٥	٥
١١١٦	١١٦	١٦	٠١٦	٠٦	٦
١١١٧	١١٧	١٧	٠١٧	٠٧	٧
١١١٨	١١٨	١٨	٠١٨	٠٨	٨
١١١٩	١١٩	١٩	٠١٩	٠٩	٩

ويستمر الترقيم بهذه الطريقة .

سابعا : الترقيم العشرى (يفتح العين) المحدود :

١ - قد يكون هذا النوع من الترقيم مكونا من عشرات كالأتي : -

دليل رقمى لادارات إحدى المنظمات

١٠ رئيس مجلس الإدارة

٢ الإدارة العامة للشئون المالية

٣٠	الإدارة العامة للشئون الإدارية
٤٠	الإدارة العامة للمشروعات
٥٠	الإدارة العامة للشئون الهندسية
٦٠	الإدارة العامة للشئون الفنية
٧٠	الإدارة العامة للشئون القانونية
٨٠	
٩٠	

١٠	رئيس مجلس الإدارة
١١	قطاع القاهرة
١٢	مطبخ الدلتا
١٣	قطاع البحر الأحمر
١٤	قطاع الإسكندرية
١٥	قطاع الشئون القانونية
١٦	
١٧	
١٨	
١٩	

٢٠	الإدارة العامة لشئون المالية
٢١	إدارة الحسابات
٢٢	إدارة المراقبة المالية
٢٣	إدارة التحصيل
٢٤	إدارة المراقبة
٢٥	
٢٦	
٢٧	
٢٨	
٢٩	

٣٠	الإدارة العامة للشئون الإدارية
٣١	إدارة العلاقات الصناعية
٣٢	إدارة التنظيم والتدريب
٣٣	إدارة العلاقات العامة
٣٤	إدارة شئون المناطق
٣٥	
٣٦	
٣٧	
٣٨	
٣٩	

وبالطبع يستمر الترقع بهذه الطريقة حتى نهاية الترقع ، ويلاحظ هنا أن كل تمسك قد أعطى مدى من الأعداد في حدود تسعة ، على أساس أن ذلك هو أكثر الاحتمالات .

٢ - وقد يكون هذا النوع مكونا من مئات كالاتي :

الدليل الرقمي لمشروعات الخطوة الاولى في إحدى المنظمات الصناعية :

١٠٠	مشروعات تعدينية
٢٠٠	مشروعات بترولية
٣٠٠	مشروعات كيميائية
٤٠٠	مشروعات معدنية
٥٠٠	مشروعات هندسية
٦٠٠	مشروعات كهربائية
٧٠٠	مشروعات إلكترونية
٨٠٠	مشروعات غزل ونسيج
٩٠٠	مشروعات غذائية

ثم تدرج المشروعات تحت هذه التقسيمات حسب نوع كل منها بحيث يأخذ كل مشروع رقما في حدود ٩٩ رقما مخصصة لكل نوع من هذه الأنواع التسعة ، وذلك كالاتي :

١٠٠	مشروعات تعدينية
١٠١	مشروع استخراج الرصاص
١٠٢	مشروع استخراج المنجنيز
١٠٣	مشروع استخراج الفحم

ويستمر الترقيم حتى ١٩٩

وبلاحظ هنا أن كل نوع مد أعطى مدى من الاعداد في حدود (٩٩) على أساس أن ذلك هو أكثر الاحتمالات ، كما تتبع نفس الطريقة مع بقية التفسيرات (٢٠٠ ، ٣٠٠ حتى ٩٠٠)

٣ - وقد يكون هذا النوع مكونا من آلاف كالاتى :

الدليل الرقمى لمشروعات الخطة الثانية في إحدى المنظمات الصناعية

١٠٠٠	مشروعات تعدينية
٢٠٠٠	مشروعات بترولية
٣٠٠٠	مشروعات كيميائية
٤٠٠٠	مشروعات معدنية
٥٠٠٠	مشروعات هندسية
٦٠٠٠	مشروعات كهربائية
٧٠٠٠	مشروعات إلكترونية
٨٠٠٠	مشروعات غزل ونسج
٩٠٠٠	مشروعات غذائية

ثم تقسم كل مجموعة الى نوعيات فرعية كالاتى :

١٠٠٠	مشروعات تعدينية
١١٠٠	مشروعات الابحاث
١٢٠٠	مشروعات الاستغلال

ويستمر الترقيم حتى ١٩٠٠

ثم تقسم أنواع المشروعات تحت كل مجموعة فرعية وتأخذ أرقاما متسلسلة من ١١٠١ حتى ١١٩٩ مثل :

١١٠٠	مشروعات الابحاث
١١٠١	تعزيز امكانيات الابحاث الحيولوجيه
١١٠٢	تعزيز امكانيات المعامل التعديفيه

وكما سبق أن أوضحنا فإن كل مجموعة قد أعطيت مدى من الاعداد في حدود (٩٩) عددا ، على أساس أن ذلك هو أكثر الاحتمالات ، ويستمر الترقيم كالاتى :

١٢٠٠	مشروعات الاستغلال
١٢٠١	التوسع في استغلال حديد أسوان
١٢٠٢	التوسع في استغلال حديد الولاحات البحرية
١٢٠٣	التوسع في استغلال الاحجار الجيرية والجبس •

ويستمر الترقيم بنفس هذه الطريقة مع بقية المجموعات •
ويمكن أن نلاحظ هنا أن الدافع لاختيار هذا الشكل من الترميم هو لايجاد ارقام للخطه الثانيه تختلف عن ارقام الخطه الاولى حتى لا يحدث التباس بين ارقام الخطين ، هذا من ناحيه ، ومن ناحيه اخرى فإن مشروعات الخطه الثانيه أكثر عددا من مشروعات الخطه الاولى مما يتطلب التوسع في التصنيف لتسهيل عملية البحث •

ثامنا : الترقيم العشري (بفتح العين) المحدود المركب •
ويتم ذلك بتخصيص خانات متوابع مركبة كالاتى :

خطة تصنيف وثائق لحدى المنظمات التعليميه

- ٠١ التعليم
- ٠٢ شئون الطلبة
- ٠٣ المساهج
- ٠٤ مساعدات التطيم والتدريب
- ٠٥ هيئة التدريس
- ٠٦ المكتبات
- ٠٧ النشاط الرياضى

- ٠٨.
- ٠٩.
- ١٠.
- ١١.

وبطبيعة الحال فان هذه التسميات تعبر عن الانشطة الرئيسية الموجودة في هذه المنظمة ، ويمكن أن يستمر الترقيم حتى (٩٩) .

ثم ينقسم كل نشاط رئيسي الى أنشطة فرعية تعبر عن الوثائق التي تنجم عن كل نشاط فرعي كالآتي :

٠١ التعليم

- ٠١ ٠١ السياسة التعليمية
- ٠١ ٠٢ الأقسام التعليمية
- ٠١ ٠٣ نظام الساعات المعتمدة
- ٠١ ٠٤ اللجان التعليمية

ويمكن أن يستمر الترقيم حتى ٠١ ٩٩ ، كما يمكن أن تتبع هذه الطريقة مع بغية للتسميات .

ولقد اسمينا هذا النوع من الترقيم العشري المحدود المركب حيث أن رقم المادة يتكون عادة من مجموعتين من الأعداد كل منها له تسلسله الخاص به ، وكان من الممكن أن نضع فاصلا بينها بالشكل الآتي : ٠١ / ٠١ ولكن يمكن الاستغناء عن هذا الفاصل طالما أننا نعلم أن الرقم مكون من مجموعتين من الأعداد .

2

10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044

“

• •

الفصل السابع

الفهرسة وإنشاء الفهارس الموضوعية

أولا : أشكال الفهارس

تهدف عمليات الفهرسة الى إنشاء فهرس في أحد الأشكال الآتية :

١ - فهرس البطاقات :

يتكون هذا النوع من الفهارس من مجموعة من لبطاقات ذات المقاسات الموحدة ٣ × ٥ بوصة أو ٤ × ٦ بوصة أو ٥ × ٨ بوصة . وترتب البطاقات في أدراج ذات مقاسات موحدة أيضا ، أي أنه لكل مقاس من هذه الأنواع الثلاثة أدراج من نفس مقاسه في السوق .

ويكون اختيار أحد هذه المقاسات الثلاثة تبعا لحجم المعلومات التي ستسجل على البطاقة ، فكلما كانت المعلومات قليلة فإنه يستخدم المقاس الأصغر وكلما كانت المعلومات كثيرة يستخدم المقاس الأوسط أو الأكبر .

وترتب البطاقات في الأدراج تبعا لأرقام الأبواب والفصول في الفهرس ، ويسجل هذه الأرقام عادة في الهامش العلوي للبطاقة ، وتعنى الأبواب التقسيمات الرئيسية للفهرس ، وتعنى الفصول التقسيمات الفرعية للفهرس .

ويمتاز فهرس البطاقات بسهولة إضافة موضوعات جديدة إليه ، وعند ملء فراغ أية بطاقة فإنه تضاف بطاقة جديدة خلفها دون إخلال بالشكل العام للفهرس . وفي حالة تعذر وجود بطاقات فيمكن تسجيل الفهرس على صفحات عادية بنفس طريقة التسجيل على البطاقات ، أي أن تخصص صفحة للتقسيمات الرئيسية أو الأبواب ، كما تخصص صفحة لكل تقسيم رئيسي حيث يأتى تحت كل منها التقسيمات الفرعية أو الفصول ، ثم تخصص صفحة لكل تقسيم من التقسيمات الفرعية حيث يأتى تحت كل منها الملفات التي تنبع

وهكذا ، وبذلك يمكن الاستفادة من خاصية البطاقات التي تعمل الاضافة اليها والتوسع بدون اخلال بالشكل العام للمهرس .

٢ - فهرس السجل :

يقوم البعض بتسجيل الفهارس في سجل وترك فراغات في نهاية كل ترميم لاضافة الموضوعات الجديدة ، ومن عيوب هذا النوع من الفهارس أنه يبلى بسرعة كما أن الاضافة اليه تشوهمه في حالة ملء الفراغات المتروكة .

٣ - الفهرس المطبوع :

في بعض الأحيان يطبع الفهرس ويجلد ويوزع على من يستخدمونه ، وعيب هذا النوع من الفهارس أنه لا يتضمن الاضافات الجديدة بعد تاريخ طبعه فهو يمثل الحالة في تاريخ طبعه وبالطبع يصعب الاضامه اليه لعدد النسخ ولعدم ترك فراغات فيه للاضافة .

ثانيا : طريقة انشاء الفهرس الموضوعي :

يجب عند انشاء فهرس موضوعي مراعاة مايتى :

١ - أن تقوم بهذه العملية لجنة مكونة من أشخاص بعضهم على علم تمام باختصاصات ومسئوليات المنظمة وملمين بالتنظيمات الادارية وتطوراتها، وأن يكون البعض الآخر من المتخصصين في أعمال التصنيف والفهرسة .

٢ - دراسة اموابن والوائح والقرارات والخرائط التنظيمية وأية وثائق أخرى قد تحتوي على معلومات عن تنظيم المنظمة .

٣ - دراسة الفهارس الموضوعية الماثلة التي يتفق مع أعمال المنظمة المطلوب انشاء فهرس موضوعي لها .

٤ - يمكن من خلال الدراسات السابقة الاشارة اليها وضع مجموعه من رؤوس الموضوعات ويسجل كل منها على بطاقة وترتب للبطاقات أبجديا .

٥ - تصنيف هذه الموضوعات الى مجموعات تمثل كل مجموعة منها تقسيما رئيسيا ثم تقسم موضوعات كل تقسيم رئيسي الى تقسيمات فرعية .

٦ - تأتي تحت كل تقسيم فرعي الموضوعات المتعلقة به بحيث يمثل كل موضوع طفا .

٧ - نستخدم الاعداد المسلسلة المركبة في ترتيب تقسيمات الفهرس الموضوعي .

ثالثا : طريقة اعادة تنظيم الفهارس :

عند انشاء فهرس جديد لآى جهاز ادارى فانه من الضرورى تطبيق هذا الفهرس على الملفات القديمة التى تكون مرممة ومرتبطة طبقا لفهرس قديم ويتم التطبيق باتباع واحدة من هذه الطرق الثلاث :

١ - أن تنقل جميع الملفات القديمة وتفتح ملفات جديدة طبقا للفهرس الجديد ، ويحدد يوم يبدأ فيه العمل بها ، على أن تظل الملفات القديمة وفهارسها بنفس نظامها وتكون معه للاطلاع الى أن تصبح الملفات الجديدة رافيه باغراض العمل .

٢ - اذا كانت كميه الملفات القديمة محدودة فانه يمكن اعادة فهرسة جميع أوراقها تبعاً للفهرس الجديد وتوزيعها على ملفات جديدة .

٣ - أن يعزى الملفات وتنقسم الى ملفات نشيطة وملفات غير نشيطة بالطريقة الآتية :

(أ) تحدد معايير لتمييز الملفات غير النشيطة على أنها الملفات التى انتهى العمل فيها نهائيا بحيث لم يعد يحفظ فيها أى وثائق جديدة ، كما أنه لا يرجع إليها الا على فترات طويلة .

(ب) الملفات غير النشيطة تعزل مع فهارسها وتسلم الى مخزن الحفظ على أن تظل تحت الطلب ليتمكن الرجوع اليها عند الحاجة .

(ج) الملفات النشيطة تفهرس طبقا للنظام الجديد .

(د) برأى تسجيل الارقام الجديدة للملفات فى الفهرس القديم امام كل منها حتى يمكن معرفة الرقم الجديد الذى اخذه الملف القديم عند الحاجة .

رابعا : قواعد الفهرسة :

أن عمليات الفهرسة عمليات تتكرر عشرات بل مئات المرات يوميا وهى الوسيلة التى تستخدم للربط بين الفهرس ومئات الوثائق الفهرسة المحفوظة فى الملفات . والفهرس يحدد مكانها ويجمع بينها وبين الوثائق المتشابهة معها فى الموضوع .

وكما كانت عمليات الفهرسة تجرى على اساس قواعد سليمة ثابتة تطبق بطريقة موحدة على جميع الوثائق الفهرسة وفى كل وقت ، فانه ينتج عن ذلك

تجميع وثائق الموضوع الواحد في مكان واحد مما يؤدي إلى فاعلية الخدمات التي تقدمها المحفوظات * .

ونستعرض هنا بعض القواعد العامة التي يمكن تطبيقها خلال عمليات الفهرسة مع بيان الظروف التي تطبق فيها كل قاعدة :

١ - قوة ترابط الموضوعات في الفهرس :

أن خير ما يمكن أن يمتاز به فهرس ما ، هو قوة ترابط موضوعاته على مرور الزمن ولا يمكن استمرار هذه الميزة إلا بمراعاة الدقة التامة في استعمال هذا الفهرس وفي الإضافة إليه .

وفي الوحدات الإدارية التي يعمل بها فهرس واحد ، يجب عند تسجيل رقم الملف على الوثيقة المفهرسة أن يتأكد من أن هذا الرقم هو الذي سبق أن وُسِّمَ على الوثائق التي تتعلق بنفس هذا الموضوع ، وبهذه الطريقة يمكن أن ننضم الوثائق المفهرسة حديثاً في موضوع ما ، مع الوثائق السابق فهرسها في نفس الموضوع وذلك في ملف واحد .

ولذا وجد الفهرس أن وثيقة ما توضع له موضوعاً لوثيقة أخرى سبق فهرستها خطأ ، فإن عليه أن يسجل على هذه الوثيقة بالاحالة أو بحفظ صورة منها في الملف الصحيح (نموذج رقم ٨) .

وفي الوحدات الإدارية التي يعمل فيها مجموعة من الفهرسين يجب أن يجمع هؤلاء المفهرسون اجتماعات دورية مع رئيسهم لمناقشوا ما يأتي :

(أ) الموضوعات السابق انشاؤها خصوصاً المتباينة والصعبة والتي وصفت في غير أماكنها .

(ب) الحاجة إلى إضافة النسخة الجديدة إلى الفهرس أو إجراء أي تعديل فيه .

(ج) الحاجة إلى ضبط ومراجعة الوثائق السابق فهرستها بسبب الاتجاهات الجديدة للمنظمة ، وذلك باستعراض موضوعات الفهارس وعرض وجهات النظر المختلفة للوصول إلى حل يمكن به إعادة فهرسة هذه الوثائق حتى تلائم الظروف الجديدة للمنظمة .

٣ - تحول الموضوعات

من المشاكل التي قد تواجه المهرسين هي تحول موضوع ما إلى موضوع آخر ، فقد يحدث أن يتحول موضوع حادثة إلى قضية ، وإذا حدث مثل هذا التحول في الموضوعات فإن على المهرس أن يقوم بالآتي :

(أ) أن يستمر في استعمال رقم الموضوع الأول وهو الحادثة مع كل ما يتعلق بها مع عمل لحالات إلى موضوع القضية .

(ب) أن يعيد فهرسة الوثائق الخاصة بالقضية والمحفوظة في ملف الحادثة ويفتح ملفا خاصا للقضية مع عمل حادثة في هذا الملف أن الوثائق السابقة محفوظة في ملف الحادثة .

ويجب مراعاة الدقة التامة في معالجة هذه المشكلة ، كما يجب وضع الظروف المحلية في الاعتبار - كطريقة طلب الوثائق مثلا - عند اختيار حل لها .

٣ - إرشادات للمهرسين

(أ) من الضروري أن يتكون المهرس ذا قدرة على تحليل الموضوعات كما يجب أن يكون لديه المهارة التامة في استنباط الأفكار التي تعينه على سرعة الوصول إلى رقم ملف الموضوع ، ولكن إذا ظهر أنه ليس من السهل تقرير موضوع لوثيقه ما ، ففي هذه الحالة يجب أن يسأل نفسه ما هو الغرض من كتابة هذه الوثيقة ، وبالطبع يمكن من معرفة الغرض من كتابتها الوصول إلى موضوعها .

(ب) إذا كانت محتويات الوثيقة المطلوب مهرسها مكتملة لموضوع سابق فإنه من المفيد التحقق من رقم ملف موضوع الوثائق السابقة حتى تتجمع وثائق الموضوع الواحد في ملف واحد .

(ج) في الأحوال غير العادية عندما يكون الموضوع من الغموض بحيث يصعب تقريره من الوثيقة فإنه يلزم الاتصال بالمختصين في أقسام المنظمة للاستعلام عن كنه الموضوع ، ويلاحظ أن هذا المجهود الإضافي يساعد على ما يأتي :

- ضمان حفظ الوثائق في ملفاتها الصحيحة .

- أماكن الحصول على معلومات تفيد عند فهرسة أي وثيقة أخرى لها مثل هذا الموضوع .
- معرفة معلومات جديدة عن مجالات العمل .
- إظهار اهتمام ووعي وإخلاص المهنيين .

(د) لا يجب الاعتماد اعتماداً تاماً على الملخص الذي يكتب عادة في أعلا الوثيقة عند تقرير الموضوع ، لأنه كثيراً ما يكون غامضاً أو ناقصاً وأحياناً يكون بعيداً عن الموضوع الحمضي ، وعلى ذلك فإنه يجب قراءة الوثيقة إلى الحد الذي يمكن منه معرفة الموضوع بالضبط .

(هـ) يجب أن يكون الفهرس على علم تام بالتنظيم العام للمنظمة ومجالات العمل في كل وحدة فيها ، كما يجب أن يكون ملماً بكل ما يستجد من تعديلات حتى يمينه ذلك على تفهم الموضوعات .

٤ - الإضافة إلى الفهرس :

المروض أن الفهرس الموضوعي يغطي جميع الموضوعات التي يطرأها العمل ، لكن بظهر من وقت لآخر أنه من الضروري إضافته أنشطة جديدة إليه أو فصح ملقات جديدة ، لهذا فإنه يجب مراعاة الدقة التامة في عمل هذه الإضافات حيث أن الخطأ أو الأسراف فيها يبعثر وثائق الموضوع الواحد .

وبلاحظ أنه في الفهارس العشرية تترك دائماً أرقام خالية لتتمل بالإضافات الجديدة في المستقبل ، أما في أنواع الفهارس الأخرى فإن الموضوع الجديد يأخذ آخر رقم مسلسل في مجموعة الموضوعات التي يضاف إليها .

٥ - الاحالات في الملفات :

عندما يكون موضوع الوثيقة المفهرسة له ناحيتان أو أكثر مثل موضوعات العلامات الدولية التي تكون عادة بين أكثر من دولة ، أو إذا كان موضوع الوثيقة له ناحية هندسية وباحية مالية ، ففي هذه الحالة يستحسن تدبير أكثر من نسخة من الوثيقة المفهرسة عن طريق التصوير لحفظ وملفات الموضوعات المحتافه حتى تكون كلها مسبوقة مع مراعاة تسجيل كلمة الأصل محفوظ بملف رقم - على هذه الصور ، وإذا لم يتيسر الحصول على أكثر

من نسخة فان النسخة الوحيدة تحفظ في ملف الموضوع الأهم ثم تعمل
احالات لتحفظ في ملفات الموضوعات الأخرى بالطريقة الآتية :

- رسالة تتعلق بموضوع اعتقاد مبلغ لإنشاء مستشفى في ميزانية
١٩٨٧/٨٦ ، ومن استعراض الموضوع يتضح أنه يتعلق بناحيتين ، الأولى
ميزانية ١٩٨٧/٨٦ ، والثانية وإنشاء مستشفى ، فلو عرضنا أن لكل من هاتين
الناحيتين ملما ، فلكي يكون كلا الملفين مستوفيا فان هذا الخطاب يحفظ في
ملف الموضوع الأهم والاشمل وهو ميزانية ١٩٨٧/٨٦ م ثم نعمل احالة في
ملف « إنشاء مستشفى » كالآتي : -

نموذج رقم (٨)

الاحالة :

المراسلة رقم المؤرخة الواردة من
أو الصادرة الى

وموضوعها

حفظت بملف رقم

تم تحفظ هذه الاحالة بعد ملء خاناتها في ملف « إنشاء مستشفى » .

خامسا : الفهرس العام للمنظمة :

نعد حاولنا في الفصول السابقة ابصاح الاساليب والطرق التي تتبع
في عمليات التصنيف والفهرسة والتي تهذفت كلها الى إنشاء فهرس ذي أثر
فعال في تنظيم مصادر المعلومات في المنظمة وتسهيل الرجوع اليها .

ويلاحظ أنه في كثير من المنظمات في مصر وفي كثير من الدول النامية يتم
إنشاء أنواع من الفهارس اما أنها لا تتضمن أى أسلوب عمى أى أنها مجرد
فوائم باللفات ، أو أنها محاولات اجتهدية لإنشاء فهرس لمواجهة المتطلبات
السريعة والمحدودة فقط للعمل .

واستكمالا لما سبق ذكره في « ثانيا » من هذا الفصل فانه من الضروري ان يتم انشاء فهرس عام لكل منظمة وان يتكون هذا الفهرس العام من عدد من الفهارس بحيث يخصص فهرس لكل مكتب من جميع مكاتب الحفظ التي تخدم ادارات المنظمة ، وبحيث تكون لكل ادارة فهرسها الخاص بها والذي يتميز بمجموعة من الارحام تختلف عن ارقام بقية الإدارات .

وحى يمكن التعرف على هذا النوع من الفهارس فائنا نقدم النموذج الآنى الذى قمنا باعداده لاحدى شركات قطاع النقل العام :

نموذج فهرس موضوعي لاحدى شركات قطاع النقل العام

١ - تتكون الفهارس الموضوعية المستخدمة فى مكاتب المحفوظات من ابواب رئيسية بحيث يخصص لكل مكتب محفوظات مجموعة من الابواب ، ويمكن ان نلاحظ ان الحفظ هنا على مستوى الادارة العامة ، وذلك كالاتى .

ابواب فهرس مكتب السيد رئيس مجلس الادارة :

- ١ - مجلس الادارة
- ٢ - الشئون الادارية
- ٣ - الشئون المالية
- ٤ - الشئون الفنية
- ٥ - الحركة والتشغيل
- ٦ - التخطيط والمتابعة
- ٧ - الشئون القانونية
- ٨ - شئون المخازن والمستريات
- ٩ - العلاقات العامة

ابواب فهرس الادارة العامة للشئون الادارية

- ٢١ - مجلس الادارة
- ٢٢ - الشئون الادارية
- ٢٣ - الشئون المالية

٢٤ - شكاوى العاملين بالخدمة

٢٥ - شكاوى المفضولين

٢٦ - شكاوى الجمهور

- ٢٧

- ٢٨

- ٢٩

أبواب فهرس الإدارة العامة للشئون المالية

٣١ - مجلس الإدارة

٣٢ - الشئون الادارية

٣٣ - الشئون المالية

- ٣٤

- ٣٥

- ٣٦

- ٣٧

- ٣٨

- ٣٩

أبواب فهرس الإدارة العامة للشئون الفنية

٤١ - مجلس الإدارة

٤٢ - الشئون الادارية

٤٣ - الشئون المالية

٤٤ - الانشاءات

٤٥ - السيارات

- ٤٦

- ٤٧

- ٤٨

- ٤٩

أبواب فهرس الإدارة العامة للأحرقة والتشغيل

٥١ - مجلس الإدارة

٥٢ - الشئون الادارية

٥٣ - الشئون المالية

٥٤ - شئون الحركة

٥٥ - شئون التفتيش

- ٥٦

- ٥٧

- ٥٨

- ٥٩

أبواب فهرس الإدارة العامة للتخطيط والمتابعة

٦١ - مجلس الإدارة

٦٢ - الشئون الادارية

٦٣ - الشئون المالية

٦٤ - التخطيط والمتابعة

- ٦٥

- ٦٦

- ٦٧

- ٦٨

- ٦٩

أبواب فهرس إدارة الشئون القانونية

٧١ - مجلس الإدارة

٧٢ - الشئون الادارية

٦٣ - الشئون المالية

٧٤ - القضايا

٧٥ - الحقيقات

٧٦ - الحسومات

٧٧ - الفتاوى والمقود

- ٧٨

- ٧٩

ابواب فهرس الادارة العامة لشئون الخازن والمشتريات

- ٨١ - مجلس الادارة
- ٨٢ - الشئون الادارية
- ٨٣ - الشئون المالية
- ٨٤ - الخازن
- ٨٥ - المشتريات والمبيعات
- ٨٦ - الموردون من القطاع العام
- ٨٧ - الموردون من القطاع الخاص
- ٨٨ -
- ٨٩ -

وبلاحظ أن الابواب الثلاثة في كل فهرس متشابهة نظرا لأن موضوعات هذه الابواب متكررة في جميع ادارات الشركة ، ثم يأتي بعدها الابواب الخاصة بكل ادارة عامة أو اداره ، ونظرا لأن مكتب رئيس مجلس الادارة يتعامل في جميع موضوعات الشركة فان فهرس هذا المكتب يتضمن جميع نوعيات هذه الموضوعات .

ينقسم كل باب من هذه الابواب الى فصول كالاتي :

فهرس مكتب السيد رئيس مجلس الادارة

- ١ - مجلس الادارة
- ٢ - الشئون الادارية
- ٣ - الشئون المالية
- ٤ - الشئون الفنية
- ٥ - الحركة والتشغيل
- ٦ - التخطيط والمتابعة
- ٧ - الشئون القانونية
- ٨ - شئون الخازن والمشتريات
- ٩ - العلاقات العامة

١ - مجلس الإدارة

- ١/١ شئون المجلس
- ٢/١ اجتماعات المجلس
- ٣/١ التوصيات والقرارات

٢ - الشئون الادارية

- ١/٢ التنظيم الادارى
- ٢/٢ التعليمات
- ٣/٢ اللوائح
- ٤/٢ شئون العاملين
- ٥/٢ المحفوظات
- ٦/٢ الخدمات الداخلية
- ٧/٢ التقارير
- ٨/٢ الشكاوى

٣ - الشئون المالية

- ١/٣ الميزانية
- ٢/٣ المراجعة
- ٣/٣ الحسابات المالية
- ٤/٣ الحسابات الجارية
- ٥/٣ الحسابات التقديرية - الايرادات
- ٦/٣ حسابات المحازن
- ٧/٣ المصروفات

٤ - الشئون الفنية

- ١/٤ الانشاءات
- ٢/٤ السيارات

٥ - الحركة والتشغيل

- ١/٥ شئون الحركة

٢/٥ شئون التشغيل

٣/٥ للتفتيش

٦ - التخطيط والمتابعة

١/٦ شئون التخطيط والمتابعة

٧ - الشئون القانونية

١/٧ القضايا

٢/٧ للتحقيقات

٣/٧ للحوادث

٤/٧ للمناوى والعفود

٨ - شئون المخازن والمشتريات

١/٨ المخازن

٢/٨ المشتريات والمبيعات

٣/٨ الموردون من القطاع العام

٤/٨ الموردون من القطاع الخاص

٩ - العلاقات العامة

١/٩ علاقات عامة داخلية

٢/٩ علاقات عامة خارجية

فهرس الادارة العامة للشئون الادارية

٢١ - مجلس الادارة

٢٢ - الشئون الادارية

٢٣ - الشئون المالية

٢٤ - شكاوى العاملين

٢٥ - شكاوى المفصولين

٢٦ - شكاوى الجمهور

٢٧ -

٢٨ -

٢٩ -

٢١ - مجلس الإدارة

- ١/٢١ شئون المجلس
- ٢/٢١ اجتماعات
- ٣/٢١ توصيات وقرارات

٢٢ - الشئون الإدارية

- ١/٢٢ التنظيم الإداري
- ٢/٢٢ التعليمات
- ٣/٢٢ اللوائح
- ٤/٢٢ شئون العاملين
- ٥/٢٢ المحفوظات
- ٧/٢٢ التقارير

٢٣ - الشئون المالية

- ١/٢٣ الميزانية
- ٢/٢٣ المراجعة
- ٣/٢٣ الحسابات المالية
- ٤/٢٣ الحسابات الجارية
- ٥/٢٣ الحسابات النقدية - الإيرادات
- ٦/٢٣ حسابات المخازن
- ٧/٢٣ المصروفات

٢٤ - شكاوى العاملين

(يقسم بالحروف الأبجدية من أ - ي)

- ١/٢٤ عاملون أ
- ٢/٢٤ عاملون ب
- ٣/٢٤ عاملون ت
- ٤/٢٤ عاملون ث

ثم يفتح ملف لكل عامل تحب الحرف الذي يبدأ به اسمه ونأخذ الملفات
أرقاماً متسلسلة جديدة تحت الحروف .

٢٥٠ - شكاوى المفصولين

١/٢٥٠ عاملون أ

٢/٢٥٠ عاملون ب

٣/٢٥٠ عاملون ت

٤/٢٥٠ عاملون ث

الشيخ

٢٦ - شكاوى الجهور

(يقسم حسب الحروف الأبجدية من أ - ي)

١/٢٦. أسماء تبدأ بحرف أ

٢/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ب

٣/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ت

٤/٢٦ أسماء تبدأ بحرف ث

الشيخ

تفهرس الادارة العامة للشئون المالية

٣١ - مجلس الادارة

٣٢ - الشئون الادارية

٣٣ - الشئون المالية

٣٤ -

٣٥ -

٣٦ -

٣٨ -

٣٩ -

٣١ - مجلس الادارة

١/٣١ شئون المجلس

٢/٣١ اجتماعات

٣/٣١ توصيات وقرارات

٣٢ - الشئون الادارية

١/٣٢ التنظيم الادارى

٢/٣٢ التعليمات

٣/٣٢ اللوائح

٤/٣٢ شئون العاملين

٥/٣٢ المحفوظات

٦/٣٢ الخدمات الداخلية

٧/٣٢ التقارير

٨/٣٢ الشكاوى

٩/٣٢

١/٣٣ الميزانية

٢/٣٣ المراجعة

٣/٣٣ الحسابات المالية

٤/٣٣ للحسابات الجارية

٥/٣٣ الحسابات الخدمية - الايرادات

٦/٣٣ حسابات المخازن

٧/٣٣ المصروفات

فهرس الادارة العامة للشئون الفنية

٤١ - مجلس الادارة

٤٢ - الشئون الادارية

٤٣ - الشئون المالية

٤٤ - الانشاءات

٤٥ - المسارات

٤٦ -

٤٧ -

٤٨ -

٤٩ -

٤١ - مجلس الإدارة

- ١/٤١ شئون المجلس
- ٢/٤١ اجتماعات
- ٣/٤١ توصيات وقرارات
- ٤/٤١

٤٢ - الشئون الإدارية

- ١/٤٢ التنظيم الإداري
- ٢/٤٢ التعليمات
- ٣/٤٢ اللوائح
- ٤/٤٢ شئون العاملين
- ٥/٤٢ المحفوظات
- ٦/٤٢ الخدمات الداخلية
- ٧/٤٢ التقارير
- ٨/٤٢ الشكاوى

٤٣ - الشئون المالية

- ١/٤٣ الميزانية
- ٢/٤٣ المراجعة
- ٣/٤٣ الحسابات المالية
- ٤/٤٣ الحسابات الجارية
- ٥/٤٣ الحسابات التقديرية - الإيرادات
- ٦/٤٣ حسابات المخازن
- ٧/٤٣ المصروفات

٤٤ - المنشآت

- ١/٤٤ الأمن الصناعي
- ٢/٤٤ الورش والجراجات
- ٣/٤٤ الاستراحات

٤٥ - السيارات

١/٤٥ التشغيل

٢/٤٥ قطع غيار وآلات

٣/٤٥ الكاوتشوك

٤/٤٥ محاضر استهلاك الكاوتشوك

٥/٤٥ التفقيش الفني

نهرس الادارة العامة للحركة والتشغيل

٥١ - مجلس الادارة

٥٢ - الشئون الادارية

٥٣ - الشئون المالية

٥٤ - شئون الحركة

- ٥٥

- ٥٦

٥١ - مجلس الادارة

١/٥١ شئون المجلس

٢/٥١ اجتماعات المجلس

٣/٥١ توصيات وقرارات

٥٢ - الشئون الادارية

١/٥٢ التنظيم الادارى

٢/٥٢ التعليمات

٣/٥٢ اللوائح

٤/٥٢ شئون العاملين

٥/٥٢ المحفوظات

٦/٥٢ الخدمات الداخلية

٧/٥٢ التقارير

٨/٥٢ الشكاوى

٥٣ - الشئون المالية

١/٥٣ الميزانية

٢/٥٣ المراجعة

٣/٥٣ الحسابات المالية

٤/٥٣ الحسابات الجارية

٥/٥٣ الحسابات النقدية - الايرادات

٦/٥٣ حسابات الخازن

٧/٥٣ المصروفات

٥٤ - شئون الحركة

١/٥٤ التشغيل

٢/٥٤ السياحة

٣/٥٤

مهرس الإدارة العامة للتخطيط والمتابعة

٦١ - مجلس الإدارة

٦٢ - الشئون الادارية

٦٣ - الشئون المالية

٦٤ - التخطيط والمتابعة

- ٦٥

- ٦٦

- ٦٧

- ٦٨

- ٦٩

٦٧ - مجلس الإدارة

١/٦١ شئون المجلس

٢/٦١ اجتماعات

٣/٦١ قرارات وتوصيات

٦٢ - الشئون الادارية

١/٦٢ التنظيم الادارى

١/٦٢ التنظيم الإداري

٢/٦٢ التعليمات

٣/٦٢ النواحي

٤/٦٢ شئون العاملين

٥/٦٢ المحفوظات

٦/٦٢ الخدمات الداخلية

٧/٦٢ التقارير

٨/٦٢ الشكاوى

٦٣ - الشئون المالية

١/٦٣ الميزانية

٢/٦٣ المراجعة

٣/٦٣ الحسابات المالية

٤/٦٣ الحسابات الجارية

٥/٦٣ الحسابات النعمية - الإيرادات

٦/٦٣ حسابات المخازن

٧/٦٣ المصروفات

٦٤ - التخطيط والمتابعة

١/٦٤ الفرع المثالي والعامل المثالي

٢/٦٤ شئون التخطيط

٣/٦٤ شئون المتابعة

٤/٦٤ الفائض

٥/٦٤ الدورات التدريبية

فهرس ادارة الشئون القانونية

٧١ - مجلس الادارة

٧٢ - الشئون الادارية

٧٣ - الشئون المالية

٧٤ - القضايا

٧٥ - التحقيقات

٧٦ - الحوادث

٧٧ - الفتاوى والعقود

٧١ - مجلس الإدارة

١/٧١ شئون المجلس

٢/٧١ اجتماعات

٣/٧١ قرارات وتوصيات

٧٢ - للشئون الإدارية

١/٧٢ التنظيم الإداري

٢/٧٢ النظميات

٣/٧٢ اللوائح

٤/٧٢ شئون العاملين

٥/٧٢ المحفوظات

٦/٧٢ الخدمات الداخلية

٧/٧٢ التقارير

٨/٧٢ الشكاوى

٧٣ - للشئون المالية

١/٧٣ الميزانية

٢/٧٣ المراجعة

٣/٧٣ الحسابات المالية

٤/٧٣ الحسابات الجارية

٥/٧٣ الحسابات النقدية - الإيرادات

٦/٧٣ حسابات المخازن

٧/٧٣ المصروفات

٧٤ - القضايا

(ثم يقسم حسب الفروع)

٧٥ - التحقيقات

(ثم يقسم حسب الفروع)

٧٦ - المحسوسات

(ثم يقسم حسب الفروع)

٧٧ - الفتاوى والعقود

١/٧٧ الفتاوى

٢/٧٧ العقود

فهرس الادارة العامة لشئون المخازن والمشتريات

٨١ - مجلس الادارة

٨٢ - الشئون الادارية

٨٣ - المخازن

٨٥ - المشتريات والمخازن

٨٦ - الموردون من القطاع العام

٨٧ - الموردون من القطاع الخاص

٨١ - مجلس الادارة

١/٨١ شئون المجلس

٢/٨١ اجتماعات

٣/٨١ قرارات وتقويضات

٨٢ - الشئون الادارية

١/٨٢ التنظيم الادارى

٢/٨٢ التعليمات

٣/٨٢ اللوائح

٤/٨٢ شئون العاملين

٥/٨٢ المحفوظات

٦/٨٢ الخدمات الدلخية

٧/٨٢ التقارير

٨/٨٢ الشكاوى

٨٣ - الشئون المالية

١/٨٣ الميزانية

٢/٨٣ المراجعة

٣/٨٣ حسابات المالبة

٤/٨٣ الحسابات الجارية

٥/٨٣ الحسابات النقدية - الايرادات

٦/٨٣ حسابات المخازن

٧/٨٣ المصروفات

٨٤ - المخازن

١/٨٤ شئون المخازن

٢/٨٤ قطع للخيار والآلات

٣/٨٤ الاطارات

٤/٨٤ الوقود

٥/٨٤ الملابس

٨٥ - المشتريات والبيعات

١/٨٥ المناقصات

٢/٨٥ المزايدات

٣/٨٥ مشتريات بالممارسة والامر المباشر

٤/٨٥ الاستيراد

٨٦ - الموردون من القطاع العام

(يقسم حسب الحروف الابجدية من أ - ي)

٨٧ - الموردون من القطاع العام

(يقسم حسب الحروف الابجدية من أ - ي)

ويلاحظ أن الابواب الثلاثة المتكررة في جميع الفهارس تنقسم جميعها بطريقة ثابتة .

اما بقية الابواب فانها تختلف في تقسيمها حسب ظروف كل منها .

ومن المفروض أن يأتى تحت كل فصل من هذه الفصول الملفات التي تنتمى اليه على أن تبدأ ملفات كل فصل بملف عام يأخذ رقم الفصل . ويمكن الاكتفاء بهذا الملف اذا كان حجم الوثائق محدودا ، أما اذا كثرت الوثائق وتنوعت موضوعاتها تحت الفصل فانه يمكن أن يفتح لكل موضوع منها ملف خاص وتأخذ أرقامها تبدأ من (١) تحت الفصل .

ونظرا لان الفروع ستتكرر تحت الكثير من الفصول فقد وضع جدول يتضمن ارقامها ثابتة كالآتى :

١ - فرع الجيزة

٢ - فرع حلوان

٣ - فرع الفيوم

٤ - فرع بنى سويف

- ٥ - فرع بقى مزار
- ٦ - فرع النيسا
- ٧ - فرع أسسجوط
- ٨ - فرع سوهاج
- ٩ - فرع قنسا
- ١٠ - فرع أسسسوان

٣ - تطبيق الفهارس الجديدة :

(أ) عند البدء في تطبيق هذا الفهرس فان المختصين في كل مكتب محفوظات يقومون بتجميع الملفات الموحدة في الأقسام والادارات التي يخدمونها ويعملون بها قوائم ويوقف الحفظ فيها وتظل كمراجع لحين الاستغناء عنها وتسليمها الى مخزن المحفوظات .

(ب) يتم فتح ملفات جديدة اعتبارا من ١٩٧٥/١/٢ طبقا للفهارس الجديدة .

٣ - قواعد الفهرسة الموضوعية :

(أ) عند فهرسة أية وثيقة فانه يجب قراءتها قراءة دقيقة لتحديد موضوعها وهو الموضوع الذى يحتمل احتمالا كبيرا أن تطلب به هذه الوثيقة ثم يسجل رقم الملف على الوثيقة .

(ب) اذا كان للوثيقة المطلوب فهرستها أكثر من موضوع فانه في هذه الحالة يسجل عليها رقم ملف الموضوع الاهم أو الأشغال ثم تعمل صور منها لتحتفظ في ملفات الموضوعات الأخرى .

(ج) يراعى مراجعة هذه الفهارس كل خمس سنوات واجراء التعديلات اللازمة عليها .

٤ - فهارس الفروع

تستخدم الفروع في فهارسها نفس التقسيمات المحددة لكتب السيد رئيس مجلس الادارة حيث انها تلائم ظروفها .

كذلك فانه يتم تمييز ملفات كل فرع عن بة الفرع باستخدام جدول الارقام الثابتة للفروع المبين أعلاه ، على أن تبدأ ملفات كل فرع بالرقم المحدد له في الجدول .

الفصل الثامن

فهارس اسماء الاشخاص

اولا : الغرض من فهرس الاسماء :

من المعروف انه ينشأ ملف خدمة لكل من العاملين في المبطعات الادارية ونحفظ في هذه الملفات القرارات المتعلقة بحياة الموظف الوظيفية ومسوغات تعيينه ، ونظرا لان ملفات الخدمة لا تتداول لها تحويه من اوراق ذات اهمية خاصة ، فانه ينشأ ملف آخر أو أكثر يحفظ فيه المراسلات والاوراق المتعلقة بكل موظف .

ولامكان الوصول الى ملف اى موظف بسهولة فانه ينشأ فهرس يجمع اسماء العاملين مرتبة طبقا لاحدى طرق الترتيب الهجائية الرقمية حيث يأخذ كل اسم رقما يسجل على الملف وترتب الملفات تبعا لارقامها .

ثانيا : أشكال فهارس الاسماء :

سبق ان اوضحنا في اشكال الفهارس الموضوعية انها تكون في شكل سجل أو في شكل بطاقات ، كما اوضحنا ان السجل يصعب الاضافة اليه في حالة ملء الفراغات التي تترك ، ونحن نذبح بالاقلاع عن استخدام السجلات في عميات الفهرسة اذ من الضروري أن يكون الفهرس دائما في شكل بطاقات تستخدم طبقا للحطة التى سنشرحها في طريقة انشاء الفهارس الهجائية الرقمية ، وفي حالة عدم توفر البطاقات وادراجها فانه يمكن استخدام قصاصات ورقية بنفس طريقة البطاقات .

ثالثا : طريقة السجل المسلسل والكشاف الهجائى :

تقوم بعض المنظمات باعطاء ملفات العاملين ارقاما مسلسلة وتسهلها في سجل تبعا لتواريخ تعيين هؤلاء العاملين ، ويضاف الى هذا السجل اى اسماء جديدة وتأخذ الارقام المسلسلة التالية .

ولتسهيل الوصول الى رقم ملف أى موظف فانه يتم تسجيل أسماء العاملين في سجل بخصص فيه صفحة لكل مجموعة أسماء متشابهة في الحرف الاول من الاسم ، مع تسجيل رقم كل منهم حسب السجل المسلسل ، وبذلك يمكن الوصول الى رقم أى موظف عن طريق هذا السجل .

وعيب هذه الطريقة أن بعض الحروف العربية تكثر بها التسمية مما ينتج عنه تكديس الأسماء تحت بعض الحروف مثل حرف ا ، ح ، ع ، م ، مما يتطلب الكثير من الوقت والجهد للوصول الى رقم ملف الموظف .

رابعاً : الفهارس الهجائية الرقمية :

لذلك فانه من الضروري استخدام طريقة أخرى يمكن بها تفادي عيوب طريقة السجل المسلسل والسجل الهجائي وهذه الطريقة هي الفهارس الهجائية الرقمية التي يمكن بها تحقيق ما يأتي :

- ١ - إعطاء كل ملف رقماً يمكن به تحديد مكانه في الدرج أو على الرف كما يمكن ترتيب الملفات واستخراجها بسهولة .
- ٢ - حصر الاسماء في المهرس وبذلك يمكن بسهولة التأكد من وجود ملف أى موظف أو عدم وجوده .

خامساً : جدول ترتيب الاسماء رقم (١) :

- ١ - يمكن استخدام الجدول الآتي للحصول على نوع من الفهارس الهجائية الرقمية والجدول هو :

١	أ	١	ح	٩	س	١٧	عبد ال	٢٥	م	٣٣
٢	ابراهيم	٢	حسن	١٠	سجد	١٨	علي	٢٦	محمد	٣٤
٣	أبو	٣	حسين	١١	ش	١٩	عمر	٢٧	محمود	٣٥
٤	أحمد	٤	خ	١٢	ص	٢٠	غ	٢٨	مصطفى	٣٦
٥	ب	٥	د	١٣	ض	٢١	ف	٢٩	ن	٣٧
٦	ت	٦	ذ	١٤	ط	٢٢	ق	٣٠	هـ	٣٨
٧	ث	٧	ر	١٥	ظ	٢٣	ك	٣١	و	٣٩
٨	ج	٨	ز	١٦	ع	٢٤	ل	٣٢	ي	٤٠

ويلاحظ أن هذا الجدول يتضمن الحروف الهجائية الثمانية والعشرين،
مضافا بينها اثنا عشر اسما وهي الاسماء الشائعة التي تتكاثر في الفهارس
وذلك لغرض توسيع قاعدة توزيع الاسماء لتسهيل البحث في المجموعات ،
وهذه الاسماء هي :

ابراهيم ، ابو ، احمد ، حسن ، حسين ، سيد ، عبد الله ، علي ، عمر ،
محمد ، محمود ، مصطفى .

النوع الأول : فهرسة الاسماء حسب الحرف الأول من الاسم اذا كان الاسم غير
شائع أو الجزء الأول من الاسم اذا كان شائعا ، وذلك اذا كانت
الاسماء في حدود ٥٠٠ اسم .

١ - اذا كان الجزء الأول من الاسم غير شائع أى ليس احد الاسماء الاثنى
عشر السابق تحديدها فإنه يكتب في بترقيم الحرف الأول من الاسم
من هذا الجدول .

٢ - نجمع الاسماء المتشابهة في الحرف الأول على بطاقة واحدة أو في
صفحة واحدة حيث تأخذ ارقاما متسلسلة ، انظر شكل رقم (١) ويضاف
اليها ما يستجد من اسماء .

٣ - يكون رقم الاسم أى رقم الملف مكونا من رقم الحرف الأول مضافا اليه
رقم مسلسل الاسم في المجموعة التي يتشابه معها في الحرف الأول .

٤ - اما اذا كان الجزء الأول من الاسم هو احد الاسماء الشائعة المبينة في
الجدول فإن هذا الاسم يرفع من الجدول .

٥ - نجمع الاسماء المتشابهة في الجزء الأول من الاسم على بطاقة واحدة
أو صفحة واحدة حيث تأخذ ارقاما متسلسلة (انظر شكل رقم ٢) .

٦ - تأخذ الاسماء المجمة تحت الاسم الشائع ارقاما متسلسلة ويضاف اليها
ما يستجد من اسماء .

٧ - يكون رقم الملف مكونا من رقم الاسم الشائع مضافا اليه الرقم
المسلسل للاسم .

٨ - يتضح من ذلك ان الاسماء تنقسم الى ٤٠ مجموعة تبعاً للحرف الاول من الجزء الاول من اسماء العاملين وكذلك تبعاً للاسماء الشائعة اللاحقة عشر .

٩ - لكي يمكن التمييز بين ارقام ملفات الاسماء وارقام ملفات الموضوعات فإنه يلزم اضافته رمز الى ارقام ملفات العاملين مثل حرف م (أى موظفون) أو حرف ع (أى عاملون) أو يمكن تخصيص الارقام من ١ - ٤٠ لفهرس الاسماء على أن يبدأ فهرس الموضوعات برقم ٤١ وبذلك يمتنع أى التقباس في قسائه الارقام .

شكل رقم (٢)

٤	أحمد
١/٤	أحمد حسن أحمد
٢/٤	أحمد إبراهيم عمر
٣/٤	أحمد سعيد حسين

شكل رقم (١)

١	١
١/١	أخلاق أحمد حسن
٢/١	إسماعيل عمر محمد
٣/١	أمين فتحي سعيد

النوع الثاني : فهرسة الاسماء بحسب الحرفين الاولين من الجزء الاول من الاسم اذا كان هذا الجزء غير شائع ، وحسب الجزء الاول من الاسم اذا كان هذا الجزء شائعاً .

١ - في الاحوال التى يزيد فيها عدد الاسماء المطلوب انشاء فهرس لها عن ٥٠٠ ولا يحتمل زيادتها عن ٣٠٠٠ لسم تتبع للطريقة الآتية مع استخدام الجدول السابق :

٢ - يرقم الحرفان الاولان من الجزء الاول من لسم الموظف اذا كان هذا الجزء من الاسم غير شائع أى أنه ليس أحد الاسماء الشائعة الموصحة في الجدول (وهى إبراهيم وأبو وأحمد وحسن وحسين وسيد وعبد الله وعلى وعمر ومحمد ومحمود ومصطفى) فالاسم إسماعيل يأخذ رقم ١٧/١ وهما رقما حرفى الالف والمسين ، وكذلك الاسم أمين يأخذ رقم ٣٣/١ وهما رقما حرفى الالف والميم ، انظر شكل رقم (٣) ، (٤) .

٣ - إذا كان الجزء الأول من الاسم من بين الأسماء الشائعة السابق إيصاحها
 فان هذا الاسم الشائع يأخذ رقمه من الجدول فالاسم إبراهيم يأخذ رقم
 (٣) ، والاسم حسن يأخذ رقم ١٠ ، ثم يرقم الجزء الثاني من الاسم
 فإذا كان هذا الجزء غير شائع فإنه يرقم الحرف الأول منه فقط ، فالاسم
 إبراهيم سعد يأخذ رقم ١٧/٢ وهما رقما إبراهيم وحرف (س) في
 الجدول ، والاسم حسن فهمي يأخذ رقم ٢٩/١٠ ، انظر شكل رقم
 (٥) ، (٦) .

٤ - إذا كان الجزء الأول من الاسم شائعاً وكان الجزء الثاني من الاسم
 شائعاً أيضاً فان كلا الاسمين يرقمان من الجدول فالاسم إبراهيم حسين
 يأخذ رقم ١١/٢ وهما رقما إبراهيم وحسين في الجدول ، والاسم سيد
 محمد يأخذ رقم ٣٤/١٨ وهما رقما سيد ومحمد في الجدول (انظر شكل
 رقم (٥) ، (٦)) .

٥ - تتجمع أسماء الأشخاص المتشابهة في أرقامها على بطاقة واحدة أو في
 صفحة واحدة حيث تتأخذ أرقاماً متسلسلة .

شكل رقم (٤)

٣٣/١	م/١
١/٣٣/١	أمين محمد سمهان
٢/٣٣/١	أمينة عسلى حسن
٣/٣٣/١	أمام حسنين عمر
٤/٣٣/١	الشيخ

شكل رقم (٣)

١٧/١	١/س
١/١٧/١	اسماعيل علي معتوق
١/١٦/١	اسكندر حكيم مرجان
٣/١٧/١	اسامة كامل عثمان
٤/١٧/١	الشيخ

شكل رقم (٥)

١٧/٢	ابراهيم / س
١/١٧/٢	ابراهيم سعد أبو النور
٢/١٧/٢	ابراهيم سعيد الميجي
٣/١٧/٢	ابراهيم سامي زيدان
٤/١٧/٢	الخ

شكل رقم (٦)

٢٩/١٠	حسن / ف
١/٢٩/١٠	حسن فهمي مفازي
٢/٢٩/١٠	حسن فهمي يوسف
٣/٢٩/١٠	حسن فتيحي عبد السلام
٤/٢٩/١٠	الخ

شكل رقم (٧)

١١/٢	ابراهيم / حسين
١/١١/٢	ابراهيم حسين عبد الحميد
٢/١١/٢	ابراهيم حسين عمر
٣/١١/٢	ابراهيم حسين حسان
٤/١١/٢	الخ

شكل رقم (٨)

٣٤/١٨	سيد / محمد
١/٣٤/١٨	سيد محمد مصطفى
٢/٣٤/١٨	سيد محمد أمين
٣/٣٤/١٨	سيد محمد مبارك
٤/٣٤/١٨	الخ

سلاسل : الجدول رقم (٢)

٣٨	دميد	١	أ
٣٩	ش	٢	ابراهيم
٤٠	ص	٣	بو
٤١	صلاح	٤	احسان
٤٢	صلاح الدين	٥	احمد
٤٣	س	٦	اسامة
٤٤	ط	٧	اسماعيل
٤٥	ظ	٨	امين
٤٦	ع	٩	امية
٤٧	عادل	١٠	انور
٤٨	عايدة	١١	ب
٤٩	عائشة	١٢	ت
٥٠	عباس	١٣	ث
٥١	عبد الله	١٤	ج
٥٢	عبد	١٥	م. بلال
٥٣	عثمان	١٦	جلال الدين
٥٤	عطيات	١٧	جمال
٥٥	علي	١٨	جمال الدين
٥٦	عمر	١٩	ح
٥٧	عنايات	٢٠	حافظ
٥٨	عواطف	٢١	حامد
٥٩	عوض	٢٢	حسن
٦٠	عياد	٢٣	حسني
٦١	عيسى	٢٤	حسني
٦٢	غ	٢٥	حسني
٦٣	ف	٢٦	حلمي
٦٤	فاروق	٢٧	خ
٦٥	فاطمة	٢٨	د
٦٦	فايزة	٢٩	ذ
٦٧	فتحي	٣٠	ر
٦٨	فريد	٣١	ز
٦٩	فكري	٣٢	س
٧٠	فهمي	٣٣	سعد
٧١	فهم	٣٤	سعد الدين
٧٢	فؤاد	٣٥	سميد
٧٣	غوزي	٣٦	سليماني
٧٤	غوزية	٣٧	سمير

٨٨	مختار	٧٥	ق
٨٩	مجت	٧٦	ك
٩٠	مصطفى	٧٧	كمال
٩١	ممدوح	٧٨	كمال الدين
٩٢	منصور	٧٩	ل
٩٣	منى	٨٠	م
٩٤	منير	٨١	مجدى
٩٥	موسى	٨٢	محاسن
٩٦	ن	٨٣	محسن
٩٧	هـ	٨٤	محمّد
٩٨	و	٨٥	محمود
٩٩	ى	٨٦	محبى
		٨٧	محبى الدين

ان هذا الجدول هو من نفس نوع الجدول رقم (١) السابق ايضاح طريقة استخدامه ، و يفرق بينهما هو ان الجدول رقم (٢) يتضمن عدداً أكبر من الاسماء للشائعة وذلك لمقابلة ما قد يوجد من ضخامة في عدد الاسماء في المنظمة التى تستخدمه .

وقد سبق ان اشرنا الى ان الجدول رقم (١) يستخدم في بحالة وجود عدد من الاسماء هو الى ٣٠٠٠ اسم ، ونظرا لان بعض المنظمات قد يوجد فيها عدد أكثر من ٣٠٠٠ اسم ، لذلك فانه يمكن استخدام هذا للجدول في مثل هذه الحالة .

ونطبق عند استخدام هذا الجدول نفس الاسس التى سبق ايضاها في طريقة استخدام الجدول رقم (١) وهى كالآتى :

١ - يتضمن هذا الجدول للحروف الهجائية الثمانية والعشرين مشاففا بينها ٧١ اسما شائعة .

٢ - اذا كان الجزء الاول من الاسم المراد فهرسته غير شائع أى انه ليس أحد الاسماء الواحد والتسعين المبينة في الجدول رقم (٢) ، فانه يرغم الحرفان الاولان منه ، فالاسم « أسعد على حسن » برقم الحرمان الاولان من الجزء الاول « أسعد » أى الألف والسين ، لانه ليس أحد الاسماء الشائعة المبينة في الجدول ، فيأخذ رقم ٣٢/١ ، (انظر شكل رقم ٩) .

٣ - أما إذا كان الجزء الأول من الاسم من بين الأسماء الشائعة الجيدة في الجدول ، فإن هذا الجزء يأخذ رقمه من الجدول ، فالاسم « احسان جمعه » يأخذ رقم ١٤/٤ ، وهما رقما « احسان » وحرف الجيم أول الجزء الثاني من الاسم « جمعه » ، (انظر شكل رقم ١٠) ، والاسم « أبو الفضل » يأخذ رقم ١/٣ ومعهما رقما « أبو » والالف في « الفضل » ، (انظر شكل رقم ١١) .

٤ - إذا كان الجزءان الأولان من الاسم شائعين فانهما يرقمان من الجدول ، فالاسم « سعد ممدوح » يأخذ رقم ٩١/٣٣ وهما رقما « سعد » و « ممدوح » في الجدول ، انظر (شكل رقم ١٢) .

٥ - وكما سبق الإشارة إلى ذلك فإن الأسماء المتشابهة في الرقمين تجمع على بطاقة واحدة بحيث يسهل تحديد رقم ملف الاسم المطلوب .

تطبيقات عملية :

١٤/٤ احسان/ج	
١/١٤/٤ احسان جمعه عمر	
٢/١٤/٤ احسان جلال فتحي	
٣/١٤/٤ احسان جويد علي	
٤/١٤/٤ السنخ	

(شكل رقم ١٠)

٣٢/١ ا/س	
١/٣٢/١ أسعد علي حسن	
٢/٣٢/١ اسحق فريد فهمي	
٣/٣٢/١ اسمه فهمي	
٤/٣٢/١ السنخ	

(شكل رقم ٩)

٩١/٣٣ سعد / ممدوح	
١/٩١/٣٣ سعد ممدوح حسن	
٢/٩١/٣٣ سعد ممدوح علي	
٣/٩١/٣٣ سعد ممدوح ابراهيم	
٤/٩١/٣٣ السنخ	

(شكل رقم ١٢)

١/٣ أبو /	
١/١/٣ أبو لفصل حسن عمر	
٢/١/٣ أبو للفتح محمد حسان	
٣/١/٣ أبو للسعد فتحي سيد	
٤/١/٣ السنخ	

(شكل رقم ١١)

مسابغا : قواعد عامية :

١ - نرتب البطاقات تبعا للارمام الموضحة في الهامش العلوى لكل بظامه حتى يسهل الوصول الى رقم أى اسم بعد تحديد الرقمين الاولين من الجدول .

٣ - عند ترقيم الاسماء (من جدول ١) التى تبدأ باداة التعريف (الـ) فان هذه الاداة تهمل ويرقم ما بعدها أى أن السيد تأخذ رقم (١٨) (سيد) (والطنطاوى) يأخذ رقم ٣٧/٢٢ (ط / ن) (والعيسوى) يأخذ رقم ٤٠/٢٤ (ع/ي) .

٤ - إذا كانت « الـ » وسط الاسم فانها تحسب مثل أبو الفضل .

٣ - الاسماء التى تبدأ بالـف ولام أصلية فان هذين الحرفين يرقمان فالاسم (الهام) يأخذ ٣٢/١ والاسم (البير) يأخذ أيضا ٣٢/١ وهكذا .

٤ - يراعى ان تكون الاسماء في الفهارس ثلاثية على الاقل ومكونة من الاسم الاول للشخص مضافا اليه اسم الاب ثم اسم الجد .

٥ - عند ظهور أى تشابه بين اسمين فانه يجب اضافة تمييز لكل من الاسمين مثل الوظيفة أو مكان العمل أو التخصص .

٦ - يمكن احراء تعديل في أى من هذين الجدولين وذلك بحذف أو اضافة اسماء أخرى مع ملاحظة تعديل الارقام ، حتى يكون الجدول مطابعا لظروف العمل واحتياجاته .

الفصل التاسع

فهرسة أنواع خاصة من المواد

أولا : فهرسة الملفات :

أوصحنا في الفقرات السابقة أساليب تصنيف الملفات ويتم فيها التصنيف في مرحلتين ، الأولى مرحلة تصنيف أوراق الموضوع الواحد في ملف واحد ، والثانية مرحلة تصنيف الملفات في مجموعات بحيث تمثل كل مجموعة نشاطا رئيسا في المنظمه وإدخال هذه المجموعات في شكل فهرس رمي تأخذ فيه الملفات أرقاما مرتب بواسطتها في الإدراج ويكون اداه يمكن بواسطتها الوصول الى الملفات في الإدراج .

ثانيا : فهرسة الإحصاءات :

إذا كانت اللغات تتضمن إحصاءات دورية فإنه يمكن إدخالها في نظام الفهرسة المتبع ، كذلك إذا كان في شكل نشرات دورية أو استمارات إحصائية أو تقارير أو دراسات ، ما إذا كانت الإحصاءات في شكل مطبوعات فهذه تدخل في نظام فهرسة المطبوعات الذي سنتحدث عنه فيما بعد .

ويكون تصنيف الإحصاءات عادة حسب موضوعها أو حسب اسم الجهة التي تصدرها أو اسم الجهة التي تعلق بها ، أو تاريخا وذلك كله طبقا لاحتياجات العمل ، وباستخدام أسس التصنيف السابق عرضها .

ثالثا : فهرسة التشريعات :

من المعروف أنه يوجد شكلان متميزان للتشريعات في المنظمات الإدارية ، أولها النسخ المبلغة من القوانين والقرارات النجيهورية والقرارات الإدارية ولكي يمكن الاستعاده من هذا النوع فإنه من الضروري ان يكون لدينا عند

المهرسه نسختان من كل تشريع ، تحفظ الاولى في ملف المجموعة مثل ملف مجموعة القوانين أو مجموعة القرارات الجمهورية وهكذا وتحفظ الثانية في ملف الموضوع .

والشكل الثانى هو التشريعات المطبوعة في دوريات والتي يجب اتباع الآتى لتسهيل الرجوع إليها :

١ - مراقبة النظام ورود الوقائع المصرية والجريدة الرسمية والنشرة التشريعية للتأكد من تسلسل ورودها واستكمالها وطلب الناقص من اعدادها حتى تكون مجموعاتها مستوفاة بصفة مستمرة ليتمكن الرجوع اليها واستقاء المعلومات منها عند الحاجة .

٢ - أن الرجوع الى الانواع الثلاثة السابقة يكون عن طريق معرفة رقم التشريع وتاريخه ثم محاولة الوصول اليه في هذه المصادر الثلاثة .

٣ - يلاحظ أن النشرة التشريعية يصدر لها فهرس موضوعى سنوى ، ويجب هذا الفهرس انه قاصر على سنة واحدة أى ان الباحث اذا اراد التعرف على تشريعات موضوع معين خلال عدة سنوات فان عليه أن يرجع الى فهارس هذه السنوات .

٤ - يمكن اعداد فهارس كشفية على بطاقات للتشريعات وذلك في حالة طلب التعرف على ما صدر في مجال موضوعى معين أو في عدة مجالات كان يشأ كشف موضوعى لتشريعات التربية والتعليم أو تشريعات الصناعة أو الزراعة أو ما شابه ذلك ، ويتم انشاء هذه الكشامات بعمل بطاقة لكل تشريع يسجل عليها عنوان التشريع ورقمه وتاريخه ثم موضوعه باختصار ورقم المصدر (رقم الملف أو رقم المصدر التشريعى) كالآتى : -

النتـاـجـات

قانون رقم ٥٢ لسنة ١٩٦١ بشأن احوال تعديلات على التشريعات المتعلقة بانتعاون ، النشرة التشريعية ، ١٩٦١ ، صفحة ١٥٥٧ .

ثم يسجل في اعلا البطاقة رأس موضوع يمكن عن طريقه تجميع التشريعات التي تتناول نفس التشريع سوبا ، وترتب البطاقات محاثيا تبعا لحروف رأس الموضوع ، ويكون الرجوع الى مثل هذا الفهرس عن طريق تحديد رأس الموضوع حيث يمكن بعد ذلك التعرف على جميع التشريعات التي صدرت في مجال رأس الموضوع .

رابعاً : فهرسة التعليمات :

يقصد بالتعليمات المنشورات والكتب الدورية والتعميمات وما شابه ذلك ، ويمكن اتباع نفس المبادئ التي سبق عرضها في فهرسة التشريعات بالنسبة للتعليمات .

خامساً : فهرسة المطبوعات :

نظرا لان المطبوعات لا تمثل جانبا أساسيا في مصادر المعلومات بالانظمة الادارية فانها لن تكون عقبة في أعمال فهرسة هذه المصادر ومع ذلك فانه يمكن اتباع الآتي بالنسبة لها :

١ - تخصيص مكان لحفظ المطبوعات ويفضل ان يكون رقما او أكثر حيث ان المطبوعات يفضل ترتيبها على الحروف .

٢ - اذا كان عدد المطبوعات مناسبا فانه يعمل بها قائمة وناخذ ارقاما متسلسلة ليسهل الوصول الى اي مطبوع من بينها .

٣ - في بعض الاحوال يكون احد المطبوعات متملقا بأوراق احد الموضوعات المحفوظة أورلقها في ملف ، وفي هذه الحالة يمكن حفظ ورقة بالملف تشير الى عنوان المطبوع ورقمه وعلاقته بالموضوع حتى يمكن الرجوع اليه عند الحاجة .

٤ - اذا تكاثرت المطبوعات وكانت ذات أهمية خاصة فانه يمكن اتباع اساليب فهرسة الكتب فيها .

سادساً : فهرسة السجلات :

ان السجلات الادارية والمالية لا تشكل مشكلة بالنسبة للرجوع اليها طالما انها محدودة ، أما اذا تكاثرت فانه يمكن اتباع الآتي :

١ - يكون لكل سجل بيان بمحتوياته يتضمن عرضا لما يتضمنه ورسم الصفحة لكل نوع من البيانات .

٢ - ترتيب السجلات في مجموعات حسب أنواعها ثم ترتيب كل مجموعة تاريخيا .

٣ - تعمل قوائم للسجلات حسب أنواعها وتأخذ أرقاما متسلسلة ليسهل الوصول إلى أي سجل عند الحاجة .

٤ - يراعى بصفة مستمرة تسليم للسجلات التي تنقضى مدة حفظها إلى مخزن الحفظ أو استهلاكها حسب الأحوال وذلك طبقا لمحد للحفظ المقررة لكل نسوع .

سمايها : فهرسة الوثائق الفنية :

يوجد أشكال كثيرة للوثائق الفنية ، فقد تكون في شكل رسوم فنية للماكينات والمعدات الهندسية أو حرائط حفرامية ، أو مواصفات فنية ، أو كتالوجات تشغيل وصيانة للماكينات والمعدات الهندسية وما شابه ذلك . ويمكن اتباع الطرق الآتية في فهرسة الوثائق الفنية :

١ - استخدام أسلوب فهرسة الملفات وذلك بإنشاء فهرس لها وترقيم الوثائق الفنية من هذا الفهرس وترتيبها طبقا لأرقامها والرجوع إليها عن طريق هذا الفهرس .

٢ - إذا كانت الوثائق الفنية مرتبطة بأوراق موضوعية في الملفات فإنه يمكن ترتيبها في مجموعات بأرقامها والإحالة إليها من الملفات .

٣ - في بعض الأحوال قد يتطلب الأمر إنشاء فهرس كشاف لها على بطاقات .

الفصل العاشر

طرق الحفظ وتداول الملفات

أولاً : أهمية أعمال الحفظ :

إذا كانت الدقة في إجراءات المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة تهدف إلى الرقابة على حركة المراسلات وضمان إجراء اللازم فيها في أسرع وقت ممكن ، والتأكد من تسليمها إلى المسئول عن الحفظ ، فإن إجراءات الحفظ تعتبر ذات أهمية بالغة ، إذ أنها تدفع هذه المراسلات للباحثين لاستخلاص البيانات والمعلومات منها ، كما أنها تعتبر بحق المحصلة الحقيقية لإجراءات المراسلات الواردة والصادرة والمتابعة .

وبرغم هذه الأهمية إلا أن الكثير من المختصين يتباطأون في تسليم المراسلات للمحصى بالحفظ بعد اتمام الإجراءات فيها ، مما يجعل الملفات غير مستوفاة عند البحث فيها من ناحية ، كما أن تأخير تسليم هذه المراسلات للحفظ ينتج عنه اختلال التسلسل التاريخي للوثائق في الملفات .

ثانياً : مسئولية الحفظ :

من الضروري تحديد الموظف أو الموظفين الذين بكلفون بأعمال الحفظ داخل الإدارة ، وبطبيعة الحال يكون عدد هؤلاء الموظفين مناسباً بالنسبة لحجم العمل وطبقاً لما أوضحناه في معدلات الأداء ، بالفصل الخامس من المسم الثاني من هذا الكتاب ، على أن يكون ذلك طبقاً لتنظيم إداري يحدد وجود مكتب للحفظ في الإدارة طبقاً للطريقة اللامركزية .

ثالثاً : الشروط الواجب توافرها في الوثيقة التي تسلم للحفظ :

عند استلام الوثائق للحفظ فإنه يجب التأكد مما يلي :

- ١ - أن الموظف المختص قد أشر على الوثيقة بكلمة « يحفظ » أو أى عبارة تدل على أنه أتم فيها الإجراءات اللازمة .

٢ - إذا كانت الوثيقة هي صورة مراسلة صادرة ، وكانت تشير إلى مراسلة واردة فإنه من الضروري التأكيد من وجود المراسلة الواردة مرفقة بالمراسلة الصادرة .

٣ - إذا كان أحد الرؤساء قد أثير على الوثيقة بعمل إجراء معين ، مثل إبلاغ جهة معينة أو عرضها على رئاسة معينة ، فإنه يجب التأكيد من استكمال هذه الإجراءات .

٤ - إذا لم تكن الوثيقة مسجلة عليها رقم الملف فإنه من الضروري وضع رقم الملف عليها بواسطة المختص بالذهرة .

رابعاً : وعاء الحفظ :

أن الحفظ يعنى تثبيت الوثيقة في أحد وعاءى الحفظ التقليديين وهما :

١ - الملف ذو الغلاف المقوى والذي يسع عادة حوالى ١٢٠ ورقة وتحفظ الملفات عادة في إدراج حفظ الملفات .

٢ - الكلاسر وهو غلاف سميك من الكرتون وبداخله آلة لتثبيت الأوراق فيه ، ويتميز الكلاسر بخاصية سهولة السحب منه والإضافة بين أوراقه وتحفظ الكلاسيكات عادة على الرفوف .

خامساً : حفظ الوثائق في الملفات (أو الكلاسيكات) :

١ - يتم تجميع الوثائق حسب أرقام الملفات .

٢ - ترتب الوثائق التى مستحفظ في ملف واحد ترتيباً تاريخياً بدءاً من

التاريخ الأقدم من أسفل والتاريخ الأحدث من أعلا .

٣ - تحرم الأوراق بالخرامة في مكان متوسط منها .

٤ - تثبت الأوراق في الملفات .

٥ - ترقيم صفحات الملف بأرقام متسلسلة من أوله حتى آخره .

٦ - إذا كانت الوثيقة تشير إلى مراسله سابقة وارده أو صادرة فإنه من

الضرورى التأكيد من وجود هذه السوابق في الملف .

٧ - عند وصول عدد أوراق الملف إلى حوالى ١٢٠ ورمة يوقف الحفظ منه ،

ويوضع فيه نموذج إغلاق الملف (رقم ٩) ويفتح له جزء جديد بنفس

الموضوع ولكن بإضافة كلمة جزء ثان أو ثالث حسب الأحوال .

- ٨ - يسجل على الجزء المطلق كلمة (جزء رقم - مطلق) .
- ٩ - تعاد الملفات الى ترتيبها المسلسل في الادراج .

سادسا : طرق الحفظ :

- ١ - طريقة الحفظ الرأسي للملفات في الادراج .
- ٢ - طريقة الحفظ الرأسي المطلق للملفات في الادراج ، وتتطلب هذه الطريقة وجود اطار في التدرج لتعلق عليه الحوافظ التي تحفظ بداخلها الملفات ، وتمتاز هذه الطريقة بانها تسهل حفظ الملف بداخل الحافظة كما تسهل استخراج الملف ، وذلك عن طريق اللافتات المثبتة على حافة الحوافظ المعلقة ، والتي مد تكون ذات ألوان متعددة مما يسهل تمييز مجموعة الملفات المقصودة .
- ٣ - طريقة الحفظ الحائبي وهي شكل من اشكال الحفظ المطلق حيث سلق الملفات على اطرآت خاصة داخل الدواليب .
- ٤ - الحفظ الوقف للكلاسيرات على الرفوف .

سابعاً : طريقة ترتيب الملفات في الادراج:

- ١ - يتم تجميع الملفات في مجموعات حسب انواع الفهارس المستخدمة ، بحيث تتجمع ملفات كل فهرس سوياً ، وترتب حسب تسلسلها الرقمي .
- ٢ - ترتب الملفات في الادراج بحيث يكون التسلسل الرقمي من اول الدرج الى آخره ، ومن الدرج الاعلى الى الادراج السفلى في نفس كابينة الحفظ ، ومن اليمن الى اليسار من كابينة الى اخرى .
- ٣ - ترتب الكلاسيكات على الرفوف حسب تسلسلها الرقمي من الرف الاعلى الى الرفوف السفلى ، ومن اليمين الى اليسار من مجموعة رفوف الى مجموعة رفوف اخرى .

ثامناً : تداول الملفات :

- ١ - يتم اعداد بطاقة تداول لكل ملف (نموذج رقم ١٠) .
- ٢ - تحفظ هذه البطاقة داخل الملف .
- ٣ - عند طلب استعارة الملف يتم ملء خانات هذه البطاقة ويوزع المستعير على البطاقة باستلام الملف .

(نموذج رقم ٩)

تاریخ

التوقيف

رقم الملف _____ رقم الجزء _____ (نموذج رقم ١٠)

الاسم ، الموضوع -

[illegible]

٤ - يتسلم المستعير الملف وتحفظ البطاقة في درج خاص مرتبة حسب لرقام الملفات .

٥ - عند اعادة الملف ، دتم مراجعته على بطاقة التداول للتأكد من استكماله ، ويسجل على البطاقة تاريخ اعادة الملف .

٦ - يجب مراجعة بطاقات التداول للملفات المعارة والتي مضى على اعارتها ثلاثة أيام ومطالبة المستعيرين بأعادة هذه الملفات .

٧ - في حالة تخلف اعادة ملف لمدة ستة أيام فبجب لخطار الرئاسة بذلك عن طريق مذكرة المتابعة (نموذج رقم ١٠ م) .

٢-١-١ : الفرض السنوى للملفات :

١ - يتم عمل فرز سنوى في شهر ديسمبر او يونيو من كل عام وذلك بمراجعة الملفات ، لتحديد ما اصبغ غير نشيط منها .

٢ - الملفات النشيطة هي الملفات التي مائزال مطلوبة للعمل وينم تداولها للرجوع اليها ، كما يتم حفظ وثائق بها .

٣ - الملفات غير النشيطة هي الملفات التي يتضح من بطاقة تداولها انه لم يتم استعارتها مدة سنتين مثلاً ، كما أنه لم يتم حفظ وثائق بها خلال هاتين السنتين .

٤ - ويدخل في الملفات غير النشيطة تلك الملفات التي يتضح من الخبرة العملية انها لها موضوعات انتهت مثل المشروعات التي تمت والتقارير الفترية التي تصدر تقارير مجمعة لها والتعليمات المفاء . وما شابه ذلك .

٥ - اذا كان في المنظمة جداول مدد حفظ تحدد مدة الحفظ النشيط في الادارة ومدة الحفظ غير النشيط في المحزن ، فانه يجب مراعاة تطبيق هذه الجداول سواء بالنسبة للملفات او السجلات او الدفاتر او غيرها .

(نمودج رقم ۱۰ م)

مذكرة متابعة الملفات

[illegible]

الى

نرجو التكرم بالتنبيه بإعادة اللغات الموضح أرقامها بعاليه في أقرب فرصة .

19 / /

رئيس مكتب المحفوظات

التحويل الى المخزن :

يتم إجراء الآتي بالنسبة للملفات المطلوب تحويلها الى مخزن الحفظ :

- ١ - تراجع الملفات للتأكد من انها مرفقة الصفحات ، وإن كل ملف مبدئ على غلافه من الخارج رقمه ورقم الجزء وتاريخ بداية الملف وتاريخ نهايته ، وعدد الأوراق المحفوظة فيه وإن يكون غلاف الملف سليماً .
- ٢ - تسجل الملفات في سجل تسليم الوثائق الى مخزن الحفظ (نموذج رقم ١١) من أصل وصورة .
- ٣ - تسلم الملفات الى مخزن الحفظ بالتوقيع على أصل سجل التسليم وسحب الصورة للمخزن .

دفتر نسیم الاولیاء الی عروۃ الحفظ

(مخرج رقم ۱۱)

.....

[illegible]

الفصل الحادى عشر

التخزين والتحويل والاستهلاك

نولا : مراحل الحفظ :

من المعروف أن مكاتب الحفظ يرد إليها بصفة مستمرة أعداد كبيرة من الوثائق للحفظ في الملفات ، ويطلب ذلك بالضرورة أما فتح ملفات جديدة ، أو فتح أجزاء جديدة للملفات المفتوحة فعلا ، وبذلك يزداد عدد الملفات باطراد ، ويطلب ذلك بطبيعته الحال توفر معدات حفظ إضافية وكذلك توفر أماكن لهذه المعدات ، ومن هنا تظهر أهمية عملية التحويل التى ينتج عنها نقل الملفات غير النشيطة الى مخزن الحفظ ، مما يخفف من ضحائه هذه الملفات ويسهل البحث فيها ، كما يمكن من السيطرة عليها ، لذلك فإن التخزين يعتبر أحد الأنشطة الأساسية لأعمال المحفوظات ، وتتم المحفوظات بمراحل الحفظ الآتية :

١ - مرحلة الحفظ فى مكاتب الحفظ بالإدارات ، وتحدد هذه المرحلة طبقا للاحتياجات الفعلية للعمل من حيث كون المحفوظات مطلوبة للاطلاع واستخلاص البيانات والمعلومات منها لفترة مناسبة ، ولكن يوجد أحيانا بعض أنواع من المحفوظات يرى ضرورة تحديد مدة معينة لحفظها بمكاتب الحفظ بالإدارات مثل المحفوظات المالية والسجلات المالية التى يفضل حفظها سنة مالية جارية وسنة مالية سابقة ويرحل ما قبل ذلك الى مخزن الحفظ .

٢ - مرحلة الحفظ فى مخزن الحفظ وتحدد هذه المرحلة طبقا للمبين فى جداول مدد الحفظ ، حيث تحفظ فيها المحفوظات لفترات محددة ثم يتم إما استهلاكها أو تحويلها الى مرحلة حفظ ثانية .

٣ - مرحلة الحفظ فى دار المحفوظات العمومية .
تتضمن لائحة محفوظات الحكومة فى جمهورية مصر العربية تحديدا

لبعض أنواع المحفوظات التي تحفظ في هذه الدار ، وكذلك تحديدا لعدد حفظها في هذه الدار (وسنناقش هذا الموضوع بالتفصيل في فصل خاص) .

٤ - مرحله الحفظ في دار الوثائق التاريخية .

وسنناقش هذا الموضوع في الفصل الثاني عشر .

ثانيا : مخزن الحفظ :

مخزن الحفظ هو مكان يعد اعدادا خاصا ويجب أن تتوافر فيه شروط خاصة حتى يكون الحفظ فيه اقتصاديا ، ومن هذه الشروط :

- ١ - أن تتناسب سعة المخزن مع حجم المحفوظات التي يتم تخزينها ، كما يجب أن يكون للمخزن سعة اضافية للتوسع لواجهه المحفوظات المتكاثرة
- ٢ - أن يكون المخزن مزودا بأدوات الاطفاء واجهزه التهوية ، وفي البلاد ذات الحرارة العالية يجب أن يزود المخزن بأجهزة للتكييف .
- ٣ - أن يكون المخزن مزودا بالرفوف المعدنية ذات خاصية الارتفاع والانخفاض لمواجهة الاحجام المختلفة للمحفوظات .
- ٤ - أن يكون المخزن مزودا بقواطع تسمح بالتوسع والانكماش .
- ٥ - يمكن ان يكون هناك مخزن رئيسي يتبعه مخازن فرعية اذا كان للمنظمة عدد من الفروع ، وبحيث يتم الحفظ لفترة محددة في المخزن الفرعي ثم يتم ترحيل المحفوظات الى المخزن الرئيسي .

ثالثا : التنظيم المكاني للمخزن :

ينقسم المخزن الى الوحدات الآتية :

- ١ - وحدة استقبال المحفوظات المخزنة ، وتزود بعدد من الرفوف والمناضد الطويلة التي يمكن استخدامها للاطلاع على المحفوظات ومراجعتها ، والتسجيل في سجلات المخزن تمهيدا لترتيبها على الرفوف .
- ٢ - وحدة الحفظ ، وهذه يجب ان تستغل الرفوف فيها كافة المراغات ، وترتب الرفوف في صفوف وبحيث يستغل الرف في الحفظ من الامام ومن الخلف ، وترقم وحدات الرفوف بحيث تأخذ كل وحدة رقما مسلسلا ، وتوزع وحدات الرفوف على الادارات المخلقة بحيث تأخذ كل ادارة عددا

من الوحدات يتناسب مع حجم محفوظاتها ، مع مراعاة ترك فراغ مناسب بين وحدات الرفوف المحصنة لكل ادارة واخرى لامكان التوسع مستقبلا .

٣ - وحدة الشؤون الادارية ونزود بعدد من المكاتب للموظفين العاملين بالمخزن .

رابعاً : مدد الحفظ :

١ - تحديد مدد الحفظ :

سنة الحفظ هي سنة ميلادية من اول يناير الى آخر ديسمبر ، وتهمل كسور السنة في حساب عدد سنوات الحفظ ، وتحسب عدد سنوات الحفظ كالآتي :

(أ) بالنسبة للسجلات والدفاتر تحسب من تاريخ انتهاء العمل في السجل أو الدفتر .

(ب) بالنسبة للملفات تحسب من تاريخ آخر وثيقة محفوظة في الملف .

(ج) بالنسبة للوثائق المردة تحسب من تاريخ الوثيقة ، فالعقود تحسب مدة حفظها من تاريخ إبرام العقد .

(د) بالنسبة للمستندات المالية المتعلقة بسنة مالية معينة تحسب مدة حفظها على أساس عدد السنوات المالية بصرف النظر عن تواريخ الوثائق .

٢ - أهمية تحديد مدد الحفظ :

ان ترحيل المحفوظات الى مخزن الحفظ لايعنى أن المحفوظات قد فقدت أهميتها بصفة تامة ، إذ ان الموظفين المختصين لا يفتأون يطلبون الاطلاع على بعضها ، ولو ان ذلك يكون على فترات طويلة ، وحتى لانحلال المخزن اعباء كثيرة نتيجة الاحتفاظ ببعض أنواع المحفوظات التي لا يكون ثمة حاجة للرجوع اليها ، فانه من الضروري تحديد الانواع المختلفة للمحفوظات حسب أهميتها ، ثم تحديد مدة حفظ كل نوع حسب هذه الاهمية ، حيث يتم امسا استهلاكه ، او ترحيله الى مرحلة حفظ تالية وذلك بعد انقضاء هذه المدة .

٣ - أنواع المحفوظات حسب أشكالها :

- (أ) (لثقات) وتشمل الكلاسيبرات •
- (ب) المستندات الماثية وتكون عادة اما محفوظة في ملفات أو كلاسبرات أو محفوظة في محافظ ، وتسلم الى مخزن الحفظ شهرا بشهر •
- (ج) السجلات •
- (د) الدفاتر التي تكون عادة متضمنة لصور مستندات مسجبت اصولها •
- (هـ) الاستثمارات السائبة •
- (و) أي أنواع أخرى مثل المطبوعات والكتاتوجات والصور •

٤ - أنواع المحفوظات حسب أهميتها :

- (أ) محفوظات ذات أهمية محدودة ، وتحدد مدد حفظها طبقا للاختصاصات الفعلية التي يراها المستفيدون من هذه الوثائق •

(ب) محفوظات ذات أهمية قانونية ، وتحدد مدد حفظها بمراعاة مدد التقادم أو السقوط في القوانين العامة • فيلاحظ مثلا أن الضرائب تسقط عن الممول إذا لم تتم مطالبته بها ، خلال خمس سنوات بعد سنة الاستحقاق ، ويعنى ذلك أن الوثائق والمستندات التي تثبت هذه الضرائب تصبح غير ذات قيمة قانونية للاثبات ، مما يتضح معه أن الاحتفاظ بها لن يفيد الا كمراجع عادية ، وتصبح في حكم النوع الاول • وكذلك فإن الاجور والمرتبات تسقط المطالبة بها بعد مضي خمس سنوات من استحقاقها ، والحقوق المدنية تسقط بعد خمس عشرة سنة وهكذا ، لذلك فانه من الضروري أن يراعى عند تحديد مدد حفظ مثل هذا النوع الا نقل مدة حفظها عن مدة التقادم أو السقوط حتى لا تضيع حقوق الحكومة أو الافراد على حد سواء ، اذا استهلكت المحفوظات التي تثبت هذه الحقوق قبل تاريخ السقوط ، كما يجب أن يراعى الا تحفظ هذه المحفوظات لمدة أطول كثيرا من مدة السقوط حتى لا تحتفظ بمحفوظات لم يعد ثمة داع لحفظها •

(ج) محفوظات ذات أهمية مستديمة ، وهي المستندات والوثائق التي تثبت حقوقا أو التزامات مستدبمة أو ذات مدى طويل ، وذلك مثل مستندات الملكية العقارية وسجلات المواليد والوفايات ، وخراطة مسارات خطوط انابيب المياه أو خطوط انصرف الصحي ، وهذا النوع يمكن أن يكون حفظه مستديما ، أى لا يتغير فى استهلاكه الا اذا سبب روال صفة الاستدامة منه ، أو امكن استخدام تكولوجيا حديثة سردي الى سس المرص ويكون لها الحصة الفووية ، مثل استخدام الحاسبات الآلية أو الميكروميلم .

خامسا : جداول مدد الحفظ :

تتضمن جداول مدد الحفظ آلية منظمة حصرا لجميع أنواع المحفوظات البانحة من نشاط المنظمة ، ثم تصع تحديدا لعمر كل نوع منها بحيث يتم انصرف فى هذا النوع بعد انقضاء عمره اما بالاستهلاك أو الترحيل الى مرحلة حفظ تالبة .

وأقرب مثال لذلك هو لائحة محفوظات الحكومة التى تتكون من قسمين خصص أولهما لأجراءات العمل فى محازن المحفوظات وخصص الثانى لجداول مدد الحفظ لأنواع المحفوظات، ولقد أفردنا لهذه اللائحة فصلا خاصا، وعيب هذه الجداول أنها ركزت على المحفوظات فى المجالات الادارية والمالية ولم تهتم بالمجالات الأخرى مثل التربية والتعليم ، والصحة ، والمواصلات ، وذلك على أساس أن تقوم كل جهة بعمل لائحة خاصة بها تتضمن الأنواع التى تستخدمها .

ولكى تؤدى جداول مدد الحفظ الغرض منها بسهولة فانه من الضرورى أن تصنف الأنواع المختلفة للمحفوظات فى مجموعات (حسب المبين فى العمرة والبقاء) باحدى الطرق الآتية :

١ - أن تصنف الأنواع حسب أشكالها ثم يبين أمام كل شكل منها مدة الحفظ ، وبطبيعة الحال ستختلف مدد الحفظ حسب أهمية كل نوع منها .

٢ - أن تصنف حسب أهميتها وفى مجموعات تتكون كل منها من أنواع

تتشابه في مدة حفظها وبصرف النظر عن أشكالها ، وبحيث يكون هناك مجموعة تحفظ لمدة سنة وأخرى لمدة سنتين وثالثة لمدة ثلاث سنوات وهكذا .

٣ - ويمكن استخدام طريقة ثالثة لتصنيف أنواع المحفوظات وهي مزيج من الطريقتين السابقتين وذلك بأن تصنف المحفوظات حسب الشكل أولا ، ثم حسب الأهمية بالنسبة لكل شكل ، وهذه الطريقة منطقية جدا ، إذ يمكن عن طريقها الوصول بسهولة إلى مدة حفظ أي نوع حسب شكله أولا ، ثم حسب أهميته ، أي مدة الحفظ المحددة له حسب أهميته .

سادسا : كيفية اعداد جداول مدة الحفظ للمنظمة .

١ - يتم عمل مسح كامل لجميع أنواع النماذج المستخدمة في المنظمة ، سواء أكانت في شكل سجلات أو دفاتر أو بطاقات أو استمارات أو غير ذلك ، وذلك للاستعانة بها في التعرف على الأنظمة المختلفة التي تتم في المنظمة ، وللتأكد من أن جميع هذه النماذج قد تم تضمينها في جداول مدة الحفظ .

٢ - اعداد استبيان يوزع على جميع إدارات المنظمة (نموذج رقم ١٢) للثمة بواسطة المختصين وأن يوزع معه رسالة توضيحية تبين مايلي :-

(أ) ضرورة أن يتم تضمين الاستبيان جميع أشكال المحفوظات من ملفات (أو كلاسيرات) وسجلات ودفاتر وبطاقات واستمارات مائية وخرائط وأي مواد أخرى محفوظة في الإدارة وتعتبر كمصدر للمعلومات والبيانات .

(ب) ضرورة تحري الدقة في تحديد مدة الحفظ لكل نوع وهي المدة التي يرى المستفيدون من المحفوظات أنها كافية للرجوع وأن المحفوظات بعد هذه المدة تصبح غير نشيطة مما يتطلب ترحيلها إلى مخزن الحفظ .

(ج) ضرورة تحري الدقة في تحديد مدة الحفظ في المخزن وهي المدة التي تصبح بعدها المحفوظات غير مطلوبة اطلاقا كمصدر للبيانات والمعلومات وأن استهلاكها لن يضيع على المنظمة أية حقوق أو التزامات سواء للمنظمة أو عليها .

نموذج حصر أنواع المحفوظات ومدد حفظها

(نموذج رقم ١٢)

إسم الإدارة

ملاحظات	مدة الحفظ بالمخزن	مدة الحفظ بالإدارة	الموضوع	شكل المحفوظات

(نموذج رقم ١٤)

الرقم التاريخ مكان الحفظ مدة الحفظ تاريخ التصرف

خاتمة مخزن الحفظ

(د) ضرورة أن يفهم المخصصون أن المبالاة في تحديد مدة الحفظ ، سواء أكانت المبالاة في طول المدة أو في قصرها ، ينتج عنه ضرر للمنظمة .
(هـ) ضرورة الإشارة إلى تقسيم الملفات إلى مجموعات حسب أهميتها ، وأن بينها ما يتضمن معلومات إدارية وما يتضمن معلومات مالية ، وما يتضمن معلومات هندسية ، وملفات المشروعات وملفات الإحصاءات وغير ذلك ، وأن يتم تحديد المدة المناسبة لحفظ كل نوع منها طبقاً لأهميته .

(و) يجب الإشارة إلى ضرورة مدة حفظ لكل مرحلة من مراحل الحفظ السابق الإشارة إليها في (أ و ب) كلما كان ذلك ضرورياً ، وليس ذلك أنه يمكن تحديد مدة حفظ لبعض الأنواع في مرحلة الحفظ في مكاتب المحاسبة بالإدارات ، ويمكن عدم تحديد هذه المدة اعتماداً على عمليات الضرر السابق الإشارة إليها ، واكتفاء بتحديد مدة الحفظ في المخزن .

٣ - عند استكمال ورود جميع الاستبيانات من الإدارات فإنه يتم تقريبها في كشف الحصر العام لأنواع المحفوظات (نموذج رقم ١٢) ، مع ملاحظة أنه إذا كان أحد الأنواع يستخدم في أكثر من إدارة فإنه يتم تسجيل عدد الحفظ المقترحة من كل منها .

٤ - تشكيل لجنة من عدد من الموظفين من ذوي الخبرة الطويلة في المنظمة لمراجعة كشوف الحصر العام لأنواع المحفوظات ، وعمل مقارنة بين مدد الحفظ المقترحة لكل نوع في حالة استخدامه في أكثر من إدارة .

٥ - في الأحوال التي ينصح فيها وجود مبالاة في مدد الحفظ فإنه يتم الاتصال بالإدارات المختصة واستدعاء مندوب من كل منها لمناقشة في المدد المقترحة والاتفاق على المدة المناسبة .

٦ - بعد إجراء التعديلات في كشوف الحصر والتأكد من مناسبة مدد الحفظ لكل نوع فإنه يتم تحويل هذه الكشوف إلى إدارة الشؤون القانونية لمراجعتها ، وذلك التأكد من أن المحفوظات التي تتضمن وثائق لها أهمية قانونية قد حدد لها مدد مناسبة بحيث لا تتعرض أية حقوق أو التزامات للسقوط أو النقصان .

٧ - يتم تصنيف أنواع المحفوظات في الجداول النهائية طبقا لطريقة السابق. أيضاها وذلك على أساس الشكل أولا ثم تصنيف كل مجموعة على أساس أهميتها أي مدة الحفظ المقررة لكل منها .

٨ - يتم استصدار قرار من السلطة المختصة في المنظمة باعتماد هذه الجداول حتى يتم استخدامها بطريقة قانونية .

سابعاً : الإجراءات للعمل في مخزن الحفظ .

١ - يخصص في المخزن سجل خاص لمحتويات المخزن (نموذج رقم ١٣) ليسجل فيه ما يتم وروده من محفوظات إلى المخزن .

٢ - عند استلام المحفوظات الواردة للمخزن ، فإنه يتم مراجعتها للتأكد من سلامتها واستكمالها ثم يتم الرجوع إلى جداول مدد الحفظ لتحديد مدة حفظ كل منها في المخزن .

٣ - يتم تحديد مكان الحفظ للمحفوظات عن طريق تحديد رقم الرف الذي سيتم حفظ المحفوظات فيه ، طبقا لنظام ترقيم الرفوف السابق الإشارة إليه .

٤ - تختتم المحفوظات بخاتم الخزن في مكان ظاهر (نموذج رقم ١٤) ويسجل رقم مكان الحفظ في الخاتم ، كما تسجل مدة الحفظ وتاريخ الصرف في الخاتم .

٥ - تسجل المحفوظات في سجل مخزن الحفظ (نموذج رقم ١٣) ويسجل الرقم والتاريخ في الخاتم، كما يراعى ملء خانة موعد الاستهلاك أو الترحيل طبقا لمدة الحفظ المبنية في جداول مدد الحفظ ، وتاريخ الاستهلاك أو الترحيل في الخانة المخصصة لذلك حسب الأحوال ، فإن كانت مدة الحفظ مثلا خمس سنوات سنة ١٩٨٦ فإن موعد الاستهلاك أو الترحيل يكون سنة ١٩٩١ .

٦ - يربط المحفوظات في صناديق الكرتون ويسمى عمل مائمه بمحفوظات كل صندوق (نموذج رقم ١٥) حيث يتم لصقها على الجانب الخارجى للصندوق .

(نموذج رقم ١٥)

قائمة محتويات صندوق الحفظ

المستل	الشكل	الكمية	الموضوع	ملاحظات
٢ سم	٣ سم	٢ سم	٥ سم	٢ سم

٧ - ترتب الصناديق على الرفوف طبقا لتسلسل تسجيل المحفوظات في سجل.

محتويات مخزن الحفظ .

٨ - بالنسبة للسجلات ذات الحجم الكبير فهذه يمكن ترتيبها على الرف وكذلك أية أنواع يتضح صعوبة ادخالها في الصناديق للكرتون .

ثامنا : استهلاك وترحيل المحفوظات

١ - يتم عمل مراجعة سنوية لسجل محتويات مخزن الحفظ ، وبصفة خاصة حالة الاستهلاك ، وخانه الترحيل المعروف على أنواع المحفوظات التي انقضت مدة حفظها في المخزن .

٢ - تسجل هذه المحفوظات في استمارات حصر المحفوظات المقرر استهلاكها أو ترحيلها (نموذج رقم ١١) بحيث تخصص استمارات للمحفوظات المقرر استهلاكها واستمارات لتلك المقرر ترحيلها الى مرحلة حفظ قلبية .

٣ - من المفروض تشكيل لجنة في كل منظمة يمكن أن تسمى اللجنة الدائمة للمحفوظات مشكلة من أعضاء لهم خبرة طويلة في أعمال المنظمة لتقوم بمراجعة هذه القوائم للتأكد من سلامتها وصحة الاستهلاك والترحيل .

٤ - كذلك تقوم هذه اللجنة بتجنيب الملفات (والكلاسيكات) والسجلات وغيرها مما ترى أنها تتضمن بيانات يمكن أن تضاف الى نظم السجلات المنشأة في المنظمة أو وثائق تاريخية ، وسنفضل هذه العملية في فصل خاص . (الفصل الثالث عشر)

٥ - بالنسبة للمحفوظات المقرر ترحيلها ، فإنها تصل الى مرحلة الحفظ التالية بالتوقيع على استمارات الحصر .

٦ - بالنسبة للمحفوظات المقرر استهلاكها فإنه يتم استخراج الاجسام الصلبة منها ، من دبابيس وأدوات تثدب لاعادة استخدامها ، كما يمكن الاحتفاظ بالكلاسيكات التي لازالت في حالة جيدة .

٧ - يتم تمزيق الاوراق الى اربع اجزاء على الأقل ، اذا لم يكن لدى المنظمة جهاز غرم الاوراق .

٨ - تعبأ الاوراق في اكياس وينم بيعها لشركات الورق أو حرقها اذا كانت تتضمن معلومات سرية .

٩ - يتم عمل محضر بعمليات الاستهلاك يحفظ في مخزن الحفظ .

الفصل الثانى عشر

التشريعات الاساسية المحفوظات

فى ج.م.ع.

اولا : لائحة محفوظات الحكومة

صدرت اول لائحة محفوظات فى مصر سنة ١٨٤٦ فى عهد محمد على ، وقد ظلت هذه اللائحة تتطور حتى صدرت فى آخر اشكلها تحت اسم « لائحة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والمناصب وبسطام غرف الخبز » ، والتي وافق عليها مجلس الوزراء ببطاقة ١٨/١٠/١٦٥٣ ، وقد نوبت لمدار المحفوظات العمومية حق التفتيش على غرف الخبز التى تؤول اليها محفوظاتها فى النهاية ، وهذا امر له اهميته اذ بسط لها نفوذ واشرفا لم يكر لها من قبل ، ثم انها اعترفت بالحساب التاريخى من محفوظات الدولة فانسارت الى ذلك عند تعريف المحفوظات بانها « السجلات والامائر والمستندات والاوراق والاستمارات بادواها المختلفة التى يستعملها كافة الوزارات والمصالح ومروعها فى اعمالها ثم ينتهى العمل منها وينتفى الامر حفظها بعد ذلك سنة فأكثر تبعا لحاجة العمل الحكومى او لقيمها التاريخية » .

وعرفت المحفوظات المستديمة بانها « السجلات والدفاتر والاوراق والمستندات التى تتضمن مبادئ او اتفاقات متعلقة بملكية الحكومة او الافراد او تكون ذات أهمية تاريخية » ولو أن هذه اللائحة لم توضح مفهوم الأهمية التاريخية ولم تتعرض لأركانها إلا أنها على أية حال قد أقرت مبدأ ووضعت لمن يبدعهم الأمر قاعدة موحدة أدخل المنصر التاريخى ضمن مقوماتها .

ويعتبر لائحة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والامائر ، ونظام غرف الخبز من الالوان الهامة التى يجب تطبيقها خلال هذا المرحل من الاستقلال وسنحاول هنا إبراز الملامح الرئيسية لهذه اللائحة وما تضمنته من قواعد :

- ١ - تسرى هذه اللائحة على الوزارات والمصالح والهيئات الحكومية .
- ٢ - تبين اللائحة الغرض منها كما تضع تعريفا محددا للمحفوظات بأنواعها مع تحديد سعة الحفظ وأماكنه .
- ٣ - قواعد اعداد المحفوظات للتسليم سواء السجلات أو الملفات أو الأوراق وذلك الى غرف الحفظ أو الجهاز المركزي للمحاسبات ، ومواعيد إرسالها .
- ٤ - نظام حفظ وترتيب المستندات .
- ٥ - واجبات أمناء غرف الحفظ .
- ٦ - طريقة طلب المستندات للاطلاع عليها واعادتها أو طلب مستخرجاتها منها .
- ٧ - طريقة التصرف في المحفوظات المستغنى عنها .
- ٨ - المواعيد العامة التنظيمية مثل واجبات الموظفين نحو المحفوظات وواجبات دار المحفوظات نحو التفويض على غرف الحفظ وغير ذلك .
- ٩ - الحق باللائحة ثلاثه جداول تتضمن أنواع المحفوظات ومدة حفظ كل نوع في مخزن الحفظ وفي دار المحفوظات وهي كالآتي :

(أ) جداول بأنواع المحفوظات المستديمة وهي أما أنها تحفظ بصفة مستديمة في غرفة الحفظ أو نحفظ لمدة في غرفة الحفظ ثم ترحل الى دار المحفوظات لتحفظ بصفة مستديمة هناك .

(ب) جداول بأنواع المحفوظات المؤقتة وهي تحفظ لمدة في مخزن الجهة ثم ترحل الى دار المحفوظات لتحفظ بها مدة أخرى ثم تستهلك عند انتهاء هذه المدة .

(ج) جداول بأنواع المحفوظات التي لا تسلم لدار المحفوظات وإنما يكون حفظها قاصرا على محازن الجهات حيث تحفظ المدة المقررة لكل نوع ثم تستهلك عند انتهائها .

١٠ - أشكال المحفوظات :

ويمكن باستمرار هذه الجداول أن نلاحظ أنها تتضمن الأشكال الآتية للمحفوظات :

- (أ) سراكى وسجلات ودفاتر ادارية ومالية •
- (ب) مطبوعات مثل ميزانية الدولة والوقائع واللوائح المالية •
- (ج) ملفات خدمة الموظفين •
- (د) مستندات مالية وعقود وأذونات وحوالات •
- (هـ) ملفات المراسلات والأوراق الأخرى •
- (و) تقارير •

وبرغم وجود هذه اللائحة وماحوتها من تعليمات واضحة فإن كثيرا من المنظمات الادارية الحديثة الانشاء لا تطبقها - وقد نتج عن ذلك وجود كميات ضخمة من الأوراق والسجلات غير المرتبة والتي نحتاج الى مجهود ضخم لاعادتها ترتيبها وتطبيق قواعد هذه اللائحة عليها •

ومد وزعت هذه اللائحة على الوزارات والمصالح الحكومية سنة ١٩٥٤ مع المنشور رقم (١) لسنة ١٩٥٤ من وزارة المالية ، والذي تضمن أن تقوم كل وزارة أو مصلحة بعمل لائحة محفوظات خاصة بها طبقا لهذه اللائحة ، ومتضمنه جميع أنواع المحفوظات التي تتعامل فيها ، وقد صدرت فعلا لوائح للكثير من الوزارات والمصالح مثل وزارة الاوقاف ووزارة التربية والتعليم ووزارة العدل وغيرها •

ثانيا : القانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤ الخاص بإنشاء دار الوثائق القومية التاريخية •

أنشئت دار الوثائق القومية التاريخية بمقتضى القانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤ (١٩٥٤/٦/٢٤) ويعتبر إنشاء هذه الدار إحدى الأيادي البيضاء للثورة لنبدأ بجمع شتات وثائق مصر التاريخية البعثرة في أماكن لا حصر لها ولا رابطة بينها ، إذ كان بعضها بالبحر الأحمر والبعث بدار المحفوظات ومجلس الوزراء ووزارة العدل ووزارة الاوقاف والازهر وغير ذلك ، حيث لم يكن ثمة نظام يضمن تحمسها والحفاظة عليها وذلك بسبب اقتضار دار المحفوظات على الأوراق ذات الطابع المالي ، لذلك فقد استهدف المانون تجميع هذه الوثائق من القوانين والمراسيم والمعاهدات ووثائق المفاوضات التي أجرتها مصر وسجلات عهد محمد على وغيرها في مكان واحد هو دار الوثائق حتى يمكن الاستفادة منها على

أن ترتب علميا وأن يبسر البحث فيها والاطلاع ونشر ماينقرر نشره منها
على الباحثين .

كذلك نص لثانوي في المادة (٢) على مهمة الدار فحددها بجمع الوثائق
التي تعد مادة لتاريخ مصر وما يتصل به في جميع العصور .

ونصت المادة (٣) على إنشاء مجلس اعلى للدار يتولى كافة المسائل التي
تقوم عليها الدار من تقرير ما يعتبر من الوثائق ذات القيمة التاريخية ونقل
الوثائق الى الدار ، ووضع مواعيد المحافظة على الوثائق ذات القيمة وتحديد
ماينشر منها وشروط الاطلاع وأخذ الصور وبصفه خاصة ابداء الرأي في اعدام
الاوراق الخاصة بكل وزارة .

ونصت المادة الرابعة على المصادر التي تتكون منها مقتنيات الدار كما
سبق أن بسا في هذه الفقرة ، كما جاء آخر المساده أن للمجلس أن يقرر ضم
ماقد يعتبره وثائق تاريخية الى الدار .

وبرغم أن القانون لم يتضمن أى بيان عن علاقة دار الوثائق بدار المحفوظات
سوى أن الاخرة أحد المصادر لوثائق التي ستضمها دار الوثائق ، إلا أن المذكرة
الايضاحية للفرمان قد اكدت ذلك وأوجدت العلاقة على أن يكون لدار الوثائق
السلطة في اختيار ماتراه مناسبا للضم من بين مقتنيات دار المحفوظات كما اكدت
أن لكل منهما مهمته الخاصة وأن دار المحفوظات هي مرحلة من مراحل حفظ
الوثائق .

كذلك نظم القانون عملية تسليم الوثائق الى الدار سواء لدى الجهات
الحكومية أو لدى الأفراد .

ولقد أبرز القانون ناحية وثائمية وهي حجية الوثائق فقضى صراحة على
أن للوثائق نفس الحجية التي كانت تتمتع بها قبل نقلها الى الدار من مكانها
الاصلي كالشهر العقارى مثلا ، كما نظم عمله أخذ صور شمسية أو حطبة من
الوثائق نظير رسوم ولقد أوضحت المذكرة الايضاحية للقانون أن ذلك يكون
للعلماء والباحثين من جهة ولصيانة حقوق الافراد من جهة أخرى .

وضمامنا للتعاون بين الدار وسائر جهات الحكومة وحفظا للوثائق الهامة
والمسندات من انكف والصياغ فقد نص في المادة (١٠) على أن تؤلف بكل وزارة

نجبة دائمه للمحفوظات بفرار من الوربر المختص نكون مهمتها الاشراف على صيانه محفوظات الوزارة وتنظيمها وعمل سجلات لها وتكون هذه اللجنة حلفة الانصال بين الوزارة والدار ، وحتى لا تقوم وراره باعدام اوراق مد بتصيح مما بعد اهميتها للتاريخ العومي . لذلك نص على انه اذا اردت وراره او مصلحته ان تلص من بعض الاوراق فلي اللجفة سالفة الذكر بالاشترائك مع مندوب دار الوثائق بمقدم تقرير عنها يرفع الى المجلس الاعلى لبيدي ، انه في ذلك ، ولا يجوز التصرف فيها دون ذلك (اجراء) مادة (١١) .

اما بقية المواد فقد اوضحت العنويات التي يمكن تطبيقها في حالة التسلف
الوثائق أو الامتناع عن تسليمها للدار .

الفصل الثالث عشر

المحفوظات كمصدر للمعلومات

أولا : أهمية البيانات والمعلومات في الإدارة الحديثة :

يمكن القول أن البيانات والمعلومات تلعب دورا أساسيا في العمالة الإدارية وذلك في المجالات الآتية :

١ - ننضمّن المحفوظات المستندات والوثائق التي تمت على أساسها جميع الأعمال ، إذ لها الوسيلة الوحيدة لتحقيق جميع أغراض العمل المكتبي لذلك فإننا نلاحظ أن الرجوع إليها لاستخلاص البيانات اللازمة للعمل اليومي يعتبر عملية حيوية ، وأن أي تعويق في الحصول على هذه البيانات بسبب إضرارها كبيرة للعامل .

٢ - أن الإدارة العليا في أي منظمة يتمثل نشاطها الأساسي في اتخاذ قرارات ، ولكي تؤدي هذه الإدارة دورها فإن قراراتها لابد أن تستند إلى بيانات صحيحة ممثلة تماما للأوضاع المختلفة للمنظمة ، وأن تكون هذه البيانات مباحة في الوقت المناسب أي الوقت الذي تكون مطلوبة فيه تماما ، وبطبيعة الحال فإننا إذا درسنا مجموعة من القرارات التي اتخذتها القيادات وحاولنا التعرف على ما يفتاب هذه القرارات من قصور فإننا سنجد أن السبب الأساسي في ذلك هو نقص البيانات التي اعتمدت عليها هذه القرارات .

٣ - وهناك مجال ثالث يعتمد اعتمادا أساسيا على البيانات ، هذا المجال هو التخطيط ، ماذا كان التخطيط بهتم أساسا بالتطور في الماضي ، ثم انتعرف على الإمكانيات المتاحة في الحاضر ، ثم رسم الخطط للمستقبل ، فإننا سنجد أن البيانات تعتبر عنصرا رئيسيا في التخطيط ، وبدون هذه البيانات لا يمكن عمل أي تخطيط كما أن البدء في تنفيذ أي خطة يتطلب بالضرورة وضع نظام للحصول على البيانات عن تنفيذ كل

مرحلة من مراحل الخطة لا مكان متابعة التنفيذ معارنا بتوقعات الخطة ومطلباتها ، فاذا لم يكن لدينا البيانات الدقيقة عن التنفيذ فاسا لن نتمكن من التعرف على معوقات التنفيذ من ناحيته كما اننا لن نتمكن من قياس فاعلية هذه الخطة ، أي نسبة ما تم انجازه منها .

ثانيا : المصادر المتاحة للبيانات في المنظمات :

اذا نظرنا نظرة تحليلية الى المصادر الاساسية للبيانات والتي يجب توافرها فاننا سنجدها كالآتي : -

١ - المحفوظات المنظمة طبقا لممارس على اساس علمي ، والتي تخضع للرقابة طبقا للمبادئ السابق الحديث عنها وذلك في مراحل حفظها المتتالية .

٢ - الاحصاءات أيضا تعتبر عنصرا هاما من عناصر البيانات والمعلومات ، ان الاسلوب الاحصائي لكي يؤدي الغرض منه في توفير بيانات كمية تعبر عن الاوضاع المختلفة للمنظمة الاقتصادية مثلا في مجالات القوى العاملة والمعدات والآلات والانتاج والتسويق وغير ذلك ، يتطلب وضع نظام متكامل لتجميع بيانات عن الموانع المختلفة للمنظمة ، وقد يكون تجميع هذه البيانات في استمارات تصميم خصيصا لذلك ، وقد تكون البيانات مستخرجة من سجلات أو من تقارير نشاط دورية او عن ذلك هذه البيانات يتم تحليلها من خلال عمليات الجمع والطرح والضرب والنسب والمعادلات للخروج بعدد من المؤشرات التي يمكن الاستفادة بها في اتخاذ القرارات او في التخطيط ، أما سنلاحظ ان العنصر الوثائقي هنا يعتبر عاملا هاما ، فالاستمارات تحفظ في ملفات وتقارير النشاط الدورية تحفظ في ملفات ، مما يجعلنا ننظر الى المحفوظات كمصدر هام أيضا بالنسبة لهذه الاحصاءات .

٣ - السجلات والدفاتر تعتبر أيضا مصدرا هاما من مصادر البيانات وبصفة خاصة السجلات المالية المحاسبية وتلك المتعلقة بالمخازن وما شابه ذلك ، هذه السجلات والدفاتر يجب اعطاؤها عناية خاصة حتى يمكن الرجوع اليها عند الحاجة وخصوصا وانها في حالات كثيرة تعتبر مستندات قانونية يعتد بها .

٤ - كما سبق أن أوضحنا بالنسبة للمستندات المالية من أنها سلم إلى مخزن الحفظ شهرا بشهر حيث يتم ترتيبها في مجموعات سنوية طبقا للسنة المالية التي تنتمي إليها ، هذه المستندات تعتبر مصدرا هاما للبيانات والمعلومات ، بجانب أن لها حجية إثبات قانونية للحقوق والالتزامات .

ثالثا : التحول إلى نظم المعلومات :

والآن بعد هذا العرض يمكن أن نلاحظ أن الملفات بشكلها التقليدي تعتبر مصادر خام للبيانات ، أي أن كل بيان يتطلب الحصول عليه الميام بعملية بحث في عدة ملفات وبين العديد من الوثائق ، وهذا يجعلنا ن فكر في أساليب جديدة لتوفير البيانات وتيسيرها للباحثين بدلا من البحث عنها وبذل جهد كبير ووقت طويل في الحصول عليها ، وهذا يحربا إلى ضرورة استخدام الأساليب الحديثة للمعلومات ، والتي بمفصلها يمكن للباحث أما أن يحصل على المعلومات مباشرة ، أو يعطى له المصدر الذي يجد فيه المعلومات اللازمة ، ويتم ذلك بطريقتين .

١ - تشغيل وإنتاج بيانات ومعلومات لمواجهة متطلبات العمل ، وسم ذلك حاليا في كثير من المنظمات وبطريقة تلقائية وفي حالات كثيرة ، فقد ترى الإدارة العليا في منظمة ما أن لديها فائضا من القوى العاملة وذلك نتيجة لبعض الظواهر أو قد يكون ذلك نتيجة لدراسة ما ، وهنا تصدر توجيهات بحصر القوى العاملة ، وحساب الاجور ، وتحديد فئاتها وغير ذلك دون وجود أية نية لإنشاء نظام معلومات للقوى العاملة ، وقد مكنتى بالبيانات إلى حد معين عند التأكد من أن ذلك يكفي للتعرف على مواطن التضخم في القوى العاملة ، وهناك عمليات عديدة تتم في المنظمة بالقيام بتشغيل وإنتاج بيانات معينة ولكن بدون خطة محددة أو جواب معينة أو عمق معين ، ولكن فقط لمواجهة متطلبات ملحة ، وهذا هو الفرق الأساسي بين تشغيل وإنتاج المعلومات ، ونظم المعلومات .

٢ - إنشاء نظم المعلومات :

أن نظام المعلومات يتميز بما يلي :

(أ) أن يتكون من عناصر متكامل وتتفاعل مع بعضها البعض.

لتحقيق غرض معين .

(ب) أن يخدم أهداف المنظمة .

(ج) أن يكون لحد مكونات نظام أكبر ، كما يمكن أن تتفرع منه نظم.

معلومات فرعية وأن يتفاعل ويتكامل مع جميع هذه النظم .

(د) أن يتناول نشاطا هاما من بين أنشطة المنظمة وأن يتخصص لهذا

النشاط دون تداخل مع أنشطة أخرى .

(هـ) أن يوضع له خطة لتوفير البيانات اللازمة له .

(و) أن يكون توفير البيانات منتظما وفي توقيتات محددة بحيث يظل

النظام على درجة مناسبة من الكفاءة في إعطاء معلومات تمثل

الأوضاع الحاضرة (صدق تمثيل .

(ز) أن يتم تنظيم المصادر الأساسية لنظام المعلومات وهي المحفوظات

والسجلات، والتي لا يمكن بدونها أن يتم إنشاء أي نظام للمعلومات .

وأبعا : بعض نظم المعلومات التي تعتمد أساسا على المحفوظات :

١ - نظام معلومات الاقراء ، مصدره الاساسى ملفات الخدمة .

٢ - نظام معلومات المخزن ، مصدره الاساسى الملفات المحفوظ بها المستندات

المتعلقة بحركة الاصناف ، وهذا بجانب السجلات .

٣ - نظام معلومات التدريب وعناصره الاساسية هي متدربون ومدربون

ودورات تدريبية ، ومصدره الاساسى الملفات التي تحفظ بها الوثائق

الخاصة بهذه العناصر .

الفصل الرابع عشر

(نموذج)

دليل الاجراءات لاعمال المحفوظات

في احدى الهيئات العامة

الفرض من هذا الدليل

- ١ - تحديد المسؤوليات العامة عن أعمال المحفوظات وكذلك أسلوب الرقابة عليها .
- ٢ - تحديد اجراءات المحفوظات بحيث تتم هذه الاجراءات بطريقة صحيحة وبمبسطة .
- ٣ - تحديد الافراد المختصين بكل عملية ثم تحديد الاجراءات التي يقوم بها كل منهم .
- ٤ - ليجاد اداة يمكن ان تكون مرجعا للعاملين في المحفوظات مما يساعدهم على اداء اعمالهم بطريقة طيبة .

محتويات الدليل

الفصل الأول : التنظيم الإداري لأعمال المحفوظات

الفصل الثاني : إجراءات تداول المراسلات الواردة الخارجية

الفصل الثالث : إجراءات تداول المراسلات الصادرة الخارجية

الفصل الرابع : إجراءات تداول المراسلات الداخلية

الفصل الخامس : إجراءات الفهرسة

الفصل السادس : إجراءات الحفظ وتداول الملفات

الفصل السابع : إجراءات التخزين والاستهلاك

الفصل الأول

التنظيم الإداري لأعمال المحفوظات

أولا : لامركزية المحفوظات :

تتم أعمال المحفوظات في الهيئة طبقا للنظام اللامركزي على أساس وجود قسم سكرتارية عامة يختص بأعمال المراسلات الواردة للهيئة وأعمال المراسلات الصادرة خارج الهيئة ، وكذلك مكاتب محفوظات محلية في التقسيمات الأساسية للهيئة كالآتي : -

- ١ - مكتب محفوظات الادارة المركزية لشئون رئاسة الهيئة .
- ٢ - مكتب محفوظات قطاع التخطيط والمتابعة .
- ٣ - مكتب محفوظات قطاع الهندسة المدنية .
- ٤ - مكتب محفوظات قطاع الهندسة الكهربائية والميكانيكية .
- ٥ - مكتب محفوظات قطاع الشؤون المالية والإدارية .

ثانيا : اختصاصات الوحدات القائمة بأعمال المحفوظات :

١ - قسم السكرتارية العامة ويختص بالآتي :

- (أ) استقبال جميع المراسلات الواردة للهيئة سواء عن طريق هيئة البريد أو عن طريق التسليم باليد وتسجيلها في سجل المراسلات الواردة وتسليمها لمكاتب الحفظ المحلية بالتوقيع على هذا السجل .
- (ب) استلام جميع المراسلات الصادرة خارج الهيئة وتوزيعها الى الجهات الصادرة اليها .
- (ج) الاشراف على مخزن الحفظ طبقا لما نصت عليه لائحة محفوظات الحكومة .
- (د) التنسيق بين أعمال مكاتب الحفظ المحلية في إدارات الهيئة .

٢ - اختصاصات مكاتب المحفوظات •

- (أ) استلام المراسلات الواردة عن طريق قسم السكرتارية العامة وعرضها وتسليمها الى الموظفين المختصين •
- (ب) تجميع المراسلات الصادرة وتسجيلها في سجل الصادر وتسليمها الى قسم السكرتارية العامة •
- (ج) الاحتفاظ بفهارس للملفات وفهرسة جميع الوثائق طبقا للفهارس التي تضمن هذا الدليل أسلوب تطبيقها •
- (د) الاحتفاظ بجميع الملفات والمستندات وتنظيمها طبقا للفهارس الموضوعية •
- (هـ) متابعة المراسلات الواردة والصادرة •
- (و) اجراء الفرز السنوى لجميع الوثائق والمستندات والسجلات وتسليم ما ينتهي العمل منه الى مخزن الحفظ •
- (ز) بالنسبة للمستندات المالية فانها تسلم الى مخزن الحفظ شهرا بشهر طبقا لما نص عليه لائحة محفوظات الحكومة بحيث لا يتأخر التسليم عن ٢٠ يوما من الشهر التالي •
- (ح) بالنسبة للكتاب خدمة العاملين الذين انتهت خدمتهم فانها تسلم الى مخزن الحفظ أولا بأول •

ثالثا : معدلات الاداء وتوزيع العمل على القوى العاملة

- ١ - يتم توزيع العمل على العاملين في المحفوظات طبقا لمعدلات الاداء النمطية وكذلك الواجبات المبينة في الفقرة التالية ، وذلك كالاتى :
 - (أ) تسجيل المراسلة الواردة ويستغرق ٤ دقائق •
 - (ب) تسجيل المراسلة الصادرة ويستغرق ٥ دقائق •
 - (ج) حفظ المراسلة في الملف وتستغرق ٣ دقائق •
 - (د) فهرسة المراسلة وتستغرق ٣ دقائق •
 - (هـ) متابعة المراسلة وتستغرق ٣ دقائق •
- ٢ - يكون تحديد المقرر الوظيفي لكل مكتب من مكاتب الحفظ طبقا للمبادئ الآتية :

(أ) إذا كان المتوسط اليومي لمجموع المراسلات الواردة والصادرة هو في حدود عشرين مراسلة فانه يخصص موظف واحد للقيام بجميع أعمال المحفوظات من وارد وصادر وفهرسة وحفظ ومتابعة وفرز ، ويمكن ان يضاعف عدد الموظفين كلما تضاعفت كمية العمل .

(ب) يكون حساب المتوسط اليومي عن طريق سجلات المراسلات الواردة وسجلات المراسلات الصادرة ، بحيث تؤخذ فترة زمنية أربعة شهور أو أكثر ويستخرج عدد المراسلات المسجلة ، وتقسم على عدد أيام العمل الفعلية (يمكن اعتبار الشهر ٢٥ يوما) .

رابعاً : الواجبات العامة للموظفين :

١ - رئيس قسم السكرتارية العامة :

- (أ) الاشراف على موظفي القسم وتوجيههم .
- (ب) مراقبة العمل للتأكد من انه يتم طبقاً لقواعد هذا الدليل .
- (ج) التنسيق بين أعمال مكاتب الحفظ في الإدارات كلما تطلب الامر ذلك وبصفة خاصة ما يتعلق بأعمال المراسلات الواردة والصادرة وتخزين المحفوظات .
- (د) المحافظة على سرية العمل ومنع لفشاء أى معلومات عن العمل .
- (هـ) القيام بعملية التبليغ والعرض طبقاً للقواعد المبينة في هذا الدليل .

٢ - الواجبات العامة لموظفي التسجيل :

- (أ) مراعاة الدقة في قراءة المراسلة الواردة أو الصادرة لتحديد موضوعها .
- (ب) تسجيل بيانات الموضوع والارقام والتواريخ بخط واضح ، في سجلات الوارد والصادر .
- (ج) المحافظة على سرية العمل وعدم لفشاء أى معلومات عن العمل .
- (د) مراعاة ان يكون توقيعهم بالاستلام بخط واضح ، كما تكون توقيعات المختصين في مكاتب الحفظ واضحة .

خامسا : نظام المتابعة :

١ - متابعة الحفظ في الملفات :

(أ) لضمان التأكد من أن الرسالة قد حفظت في ملف موضوعها ولم تتخلف لدى الموظف المختص فانه يوجد خاذه في سجل الوارد مخصصة للتأشير بتاريخ الحفظ .

(ب) اذا كانت الرسالة مستندا مالبا ، او من النوع الذى يحفظ في ملفات الخدمة مثلا ، فانه يجب اخطار موظف المتابعة بالتأشير امامها في سجل الوارد الداخلى او الخارجى بذلك ، حتى يمكن معرفة مصير كل رسالة .

٢ - متابعة اتخاذ الاجراءات في المراسلات الواردة :

(أ) بمجرد انتهاء الاجراءات في أية مراسله واردة خارجية او داخلية فانها تسلم الى موظف المتابعة .

(ب) يقوم الموظف المختص بالمتابعة بالتأشير في سجل الوارد الخارجى بالنسبة للمراسلات الخارجية وفي سجل للورد الداخلى بالنسبة للمراسلات الداخلية بما تم من اجراءات طبقا للخانات المبينة في سجل الوارد (وهى خانات الحفظ كما سبق ان اوضحنا وخانات بيانات الرد) .

(ج) اذا حولت الرسالة الواردة من ادارة الى اخرى فانها تفرق بنموذج مذكرة داخلية من اصل وصورة (نموذج رقم ١١) ويؤشر في حانة الرد بذلك ، ويعتبر للنموذج بمثابة مراسلة صادرة داخلية .

٣ - تقارير المتابعة :

(أ) المدة المسموح بها لاتخاذ الاجراء او الرد على المراسلات هى في حدود ثلاثة أيام بحيث يتعرض الموظف للمساءلة بعد هذه المدة .

(ب) يتم عمل حصر اسبوعى بالمراسلات التى يتخلف اتخاذ اجراءات فيها مدة اطول من سبعة أيام وهى المراسلات التى لا زالت خانات المتابعة الخاصة بها في صورة سجل للوارد الخارجى وسجل

الفلوارد الدلخلى مفتوحة ، حيث يتم اعداد تقرير اسبوعى بهذه المراسلات يعرض على رئيس القطاع وتسلم صورة منه الى مكتب المتابعة التابع للسيد رئيس مجلس الادارة • (نموذج رقم ٩) •

٤ - متابعة المراسلات الموجهة من السيد رئيس مجلس الادارة او من السيد النائب الى الادارات :

- (ا) يخصص فى مكتب المتابعة التابع لكتب السيد رئيس مجلس الادارة سجل متابعة التاشيرات (نموذج رقم ١٠)
- (ب) يسجل فى هذا للسجل المراسلات الداخلة ، مع مراعاة تسجيل التاشيرة فى كل حالة •
- (ج) يقوم المختص فى مكتب المتابعة بتسجيل بيانات الرد على كل مراسلة فى سجل المتابعة •
- (د) فى حالة تاخر الرد مدة تزيد عن ثلاثة ايام فيتم الاتصال شخصيا بالمختص لاستكمال الرد •
- (هـ) يتم اعداد تقرير متابعة اسبوعى يعرض على السيد رئيس مجلس الادارة او السيد النائب بما تاخر الرد عليه مدة اطول من سبعة ايام •

٥ - متابعة المراسلات الصادرة :

- (ا) الغرض من متابعة المراسلات الصادرة هو تذكير الموظفين المختصين فى حالة وجود مراسلة صادرة تتضمن طلبا معينيا مما يقتضى متابعة الرد عليها من الجهة المرسل اليها المراسلة •
- (ب) يؤشر الموظف المختص على صورة الحفظ فى ملف الموضوع وهى الصورة للبيضاء وذلك بتاريخ طلب التذكير بكلمة (يعاد العرض يوم ———) •
- (ج) يقوم موظف المتابعة فى مكتب الحفوظات باستخراج هذه الصورة ويسجلها فى اجندة يومية فى تاريخ اعادة العرض مع تسجيل رقم الملف •
- (د) يراجع موظف المتابعة الاجندة يوميا ويعد قائمة بالملفات المتضمنة

صوراً مسجل عليها طلب إعادة عرض ويسلم هذه الملفات إلى الموظفين المخصصين بالتوقيع على بطاقة حركة الملف مع نسبته الموظف المختص إلى الصفحة المبين عليها طلب إعادة العرض .

سادساً : نظام التخزين والاستهلاك :

- ١ - أن الذي يحكم العمل في تخزين المحفوظات هو لائحة محفوظات الحكومة .
- ٢ - يجب تומר مكان متسع لمخزن الحفظ مرود بالرفوف المعدنية وعلى الكرتون .
- ٣ - تقسم الرفوف في المخزن بين قطاعات الهيئة بحيث يخصص لكل قطاع مجموعة من الرفوف تتناسب مع حجم محفوظاته المخزنة وترقم هذه الرفوف بأرقام سلسلة .
- ٤ - من المروض أن تمر وثائق الهيئة بمرحلتى حفظ :
 - (أ) مرحلة الحفظ النشط في مكاتب المحفوظات المحلية بالقطاعات .
 - (ب) مرحلة الحفظ غير النشط في مخزن الحفظ .
- ٥ - يتم إجراء فرز سنوى في جميع إدارت الهيئة في شهر يونيو من كل عام حيث يتم تحديد الملفات والمستندات والسجلات التي أصبحت غير مطلوبة للعمل بصفه مستمرة ، والتي يمكن اعتبارها غير نشيطة .
- ٦ - مكتب المحفوظات المحلى في القطاع هو المسئول عن هذه العملية وذلك بالتنسيق مع قسم السكرتارية العامة .
- ٧ - تسجل هذه الوثائق في دفتر تسليم المحفوظات غير النشيطة ثم تسلم إلى مخزن الحفظ .
- ٨ - يجوز استعارة المحفوظات من مخزن الحفظ طبقاً للنظام الذى حددته لائحة محفوظات الحكومة .

بمسابعا : الرقابة على تطبيق الاجراءات :

تختص ادارة التفتيش الادارى بالرقابة على تطبيق اجراءات هذا الدليل خلال دوراتها وخططها التمهيدية على قطاعات الهيئة على ان ينصم تقارير التفتيش لنواحي الآتية :

١ - التاكيد من وجود مكاتب الحفوطات وميامها بالخدمات والاحراءات المحددة في هذا الدليل .

٢ - التاكيد من ان الاجراءات التي تطبق في هذه المكاتب وكذلك في قسم السكرتارية انعاما مطابقة لما هو مبين في هذا الدليل .

٣ - كفاية المعدات والادوات اللازمة للعمل ويحخل في ذلك السجلات .

٤ - ان الفهارس المستخدمة مطابقة لتلك المبينة في هذا الدليل .

٥ - التاكيد من اتمام عمليات الفرز والتخزين والاستهلاك طبقا للمبين في هذا الدليل .

الفصل الثاني

إجراءات تدلّول المراسلات الواردة الخارجية

الموظف المختص	الإجراءات	ملاحظات
١ - عامل التوزيع الخارجي بقسم السكرتارية العامة	١ - يتوجه صباح كل يوم من أيام العمل الرسمية الى مكتب البريد ومعه حقيبة البريد .	
	٢ - يتسلم المظاريف المسجلة بالتوقيع على أصل حافظة البريد التي يعدها المختص في مكتب البريد كما يتسلم صورة الحافظة ، كذلك يتسلم المظاريف العادية والشخصية وبصمها في حقيبة البريد .	
	٣ - يحضر العامل الحقيبة بالمظاريف ويسلمها الى رئيس القسم .	
٢ - موظف الوارد بقسم السكرتارية العامة	١ - يتسلم بالتوقيع المراسلات الواردة من خارج الهيئة باليد وذلك بالتوقيع على دفاتر التسليم .	
	٢ - يسلم المراسلات الى رئيس القسم .	
٣ - رئيس القسم	١ - يتسلم المظاريف الواردة عن طريق مكتب البريد ويراجعها .	
	٢ - يفتح المظاريف الواردة غير	

الشخصية ويراجع محتويات كل
مظروف للتأكد من صحتها .

٣ - المظاريف المؤشر عليها باحدى
درجات السرية (سرى - سرى
جدا - سرى للغاية) لا تفتح وإنما
تعرض على السيد رئيس مجلس
الادارة او السيد النائب ليقوم
بفتحها وتوجيهها حسب ما يراه
سيادته ، ثم تسجل بواسطة
رئيس قسم السكرتارية في سجل
الوارد وتعاد الى مظروفها وتعلق
وتسلم الى رئيس القطاع
المختص وهي مغلقة .

٤ - يختم المراسلات بخاتم البريد
الوارد في أسفل الورقة من
الوسط .

٥ - يقرأ كل مراسلة لتحديد القطاع
المختص ويسجل اسم القطاع
في الخانة المخصصة لذلك في
الخاتم ، مع مراعاة توجيه
المراسلات الموجهة باسم رئيس
مجلس الادارة الى مكتب سيادته

٦ - اذا كانت المراسلة تتضمن
موضوعا له صفة الاستعجال
فانها تختتم بخاتم (عاجل) في
أعلى المراسلة من الوسط وتسلم
فورا الى القطاع المختص بعد
تسجيلها في سجل الوارد طبقا
للاجراءات التي ستحدد فيما
بعد .

٧ - اذا كانت المراسلة تتضمن أكثر

من موضوع يخص أكثر من قطاع
فانه يؤشر في الخاتم باسم
القطاع الاهم أو ذي الاختصاص
الاساسي ، ثم يؤشر بجوار الخاتم
بكلمة (صورة مبلغة الى ادارة
.....) ثم يستخرج صوراً
بعدد هذه القطاعات لتبليغها
اليها .

٨ - المراسلات التي تكون لها أهمية
خاصة وبصفة خاصة المتقدمة
بالسياسة العامة للهيئة أو
للدولة بصفة عامة تستخرج
نسخ منها للعرض على السيد
رئيس مجلس الادارة اذا لم تكن
هذه المراسلات موجهة باسم
سيادته .

١ - يتسلم المراسلات الواردة
الاصليه والصور المبلغة وصور
العرض ويقسمها الى مجموعات
حسب مكاتب المحفوظات المبينة
في الفصل الاول .

٤ - موظف الوارد في قسم
السكرتارية العامة .

٢ - اذا كانت أية مراسلة تشير الى
مراسلات واردة أو صادرة فانه
يقوم بالرجوع الى سجلات الوارد
والصادر حسب الاحوال لاستيفاء
هذه الاشارات ، ويسجل الرقم
والتاريخ في الهامش بجوار
الاشارة .

٣ - يسجل المراسلات في سجل
الوارد بحيث يخصص صفحة
أو أكثر لمراسلات كل مكتب من
مكاتب المحفوظات السابقة
الاشارة اليها .

نموذج رقم (١)

الموظف المختص

الاجراءات

ملاحظات

٤ - يسجل رقم الوارد والتاريخ في الخاتم ، ثم يضع كل مجموعة مراسلات في علاف خاص .

٥ - يسلم المراسلات وسجل الوارد الى عامل التوزيع .

١ - يسلم المراسلات وسجل الوارد

٢ - يقوم بتوزيع المراسلات على مكاتب المحفوظات في الدوائر بالتوقيع على سجل الوارد .

٣ - يسلم السجل الى موظف الوارد

١ - يتسلم السجل من عامل التوزيع الداخلي .

٢ - يراجع السجل للتأكد من تسليم جميع المراسلات .

١ - يسلم المراسلات الواردة للدوائر بالتوقيع على سجل الوارد .

٢ - يسجل على كل مراسلة رقم ملف موضوعها .

٣ - يسجل المراسلات في سجل الوارد الداخلي .

٤ - يعرض المراسلات على رئيس القطاع ليؤشر عليها بما يراه .

٥ - يسلم المراسلات الى الموظفين المختصين بالقطاع بالتوقيع على سجل الوارد الداخلي .

٦ - يسلم سجل الوارد الى المختص بالمتابعة اذا كانت عمالية المتابعة يختص بها موظف آخر .

٥ - شامل التوزيع الداخلي

٦ - موظف الوارد في قسم السكرتارية العامة .

٧ - موظف الوارد في مكتب المحفوظات .

الفصل الثماني

اجراءات تداول المراسلات الصادرة الخارجية

الموظف المختص	الاجراءات	ملاحظات
١ - الموظف المسئول في القطاع .	١ - تجهز المراسلات الصادرة من أصل وصورتين ويعتد بها من السلطة المختصة .	
	٢ - يسلم المراسلات الصادرة مع مرفقاتها وصورتها الى موظف الصادر في مكتب المحفوظات .	
٢ - موظف الصادر في مكتب المحفوظات .	١ - يستلم جميع المراسلات الصادرة من الادارة .	
	٢ - يسلم كل مراسلة وصورتها رقم ملف الموضوع .	
	٣ - يسجل المراسلات في سجل الصادر الخارجي للادارة ويسجل رقم الصادر على أصل المراسلة وصورتها بعد رقم الملف كما يسجل تاريخ التصدير ، مع مراعاة ان يكون التسجيل من أصل وصورة .	نموذج رقم (٢)
	٤ - ينزع صورة المراسلة ويرفق الاوراق المفروضة حفظها في الملف مثل المراسلة الواردة التي تكون المراسلة الصادرة ردا عليها ،	

ملاحظات	الاجراءات	الموظف المختص
	<p>وذلك لحفظها في ملف الموضوع ويسلم هذه الاوراق الى موظف المتابعة .</p> <p>٥ - يسلم اصول المراسلات الصادرة ومرفقاتها والصورة الثانية الى موظف الصادر في قسم السكرتارية العامة .</p> <p>١ - يتسلم المراسلات الصادرة بالتوقيع على سجل الصادر الخارجي للادارة ويسحب الصورة .</p> <p>٢ - يحفظ صورة سجل الصادر في ملف خاص باسم القطاع .</p> <p>٣ - يعد مطروفا لكل مراسلة مبين عليه العنوان المرسل اليه المراسلة ورقم الصادر ، ثم بضع كل مراسلة في مطروفا .</p> <p>٤ - يقسم المطاريق الى مجموعتين، الاولى مطاريق تسلم بالبريد العادي او المسجل والثاني مطاريق تسلم باليد ثم يلصق الطابع على المطاريق المرسله بالبريد .</p> <p>٥ - المطاريق المرسله بالبريد المسجل ، تسجل في دفتر تسليم المطاريق الى مكتب البريد من اصل وصورة .</p> <p>٦ - المطاريق التي تسلم باليد تسجل في سجل التسليم باليد</p>	<p>٣ - موظف الصادر في قسم السكرتارية</p>

٤ - عامل التوزيع

٧ - تسلم المطاريق الصادرة الى
عامل التوزيع الخارجى مع
دفتر التسليم الى مكتب البريد
وسجل التسليم باليد .

١ - يتسلم المطاريق الصادرة عن
طريق مكتب البريد ويسلمها
الى مكتب البريد بالتوقيع
على صورة دفتر التسليم واخذ
الاصل .

٢ - المطاريق التى تسلم باليد
يقوم بتوصيلها الى الجهات
المصدرة اليها بالتوقيع بالاستلام
على سجل التسليم .

الفصل الرابع

اجراءات تداول المراسلات الداخلية

ملاحظات	الاجراءات	الموظف المختص
	١ - يحبر المراسلة للصادرة الداخلية من اصل وصورة ويعتمدها من السلطة المختصة .	١ - الموظف المسئول في القطاع .
	٢ - يستلم المراسلات الصادرة الى موظف الصادر في مكتب المحفوظات ١ - يستلم المراسلات الصادرة الداخلية من الموظف الاول ثم يسجل رقم الملف على كل مراسلة وصورتها .	٢ - موظف الصادر في مكتب المحفوظات
نموذج رقم (٢)	٢ - يسجل المراسلات الصادرة الداخلية في سجل الصادر الداخلي ويسجل رقم الصادر على اصل المراسلة وصورتها بجوار رقم الملف . ٣ - يستلم المراسلة لحفظها في الملف . ٤ - يستلم المراسلة للصادرة الداخلية الى مكتب المحفوظات المختص بالادارة على سجل للصادر الداخلي .	
	١ - يستلم المراسلات الواردة الداخلية . ٢ - يسجل على كل مراسلة رقم مفرد وموضوعها . ٣ - يسجل المراسلات في سجل الوارد الداخلي . ٤ - تعرض المراسلات على رئيس القطاع للتأشير عليها بما يراه . ٥ - يستلم المراسلات الى الموظفين المختصين بالتوقيع على سجل الوارد الداخلي .	٣ - موظف الوارد في مكتب المحفوظات

الفصل الخامس

اجراءات الفهرسة

ملاحظات	الاجراءات	الموظف المختص
	<p>١ - يقرأ المراسلة المطلوب فهرستها للتعرف على موضوعها طبقا للفهرس الموضوعي المستخدم .</p> <p>٢ - بالنسبة للمراسلات المتعلقة بالافراد فانها تفهرس على اساس الاسم طبقا لفهرس الاسماء المستخدم .</p> <p>٣ - يرجع للفهرس لتحديد رقم الملف .</p> <p>٤ - يسجل رقم الملف على المراسلة وذلك في الخاتم بالنسبة للمراسلات الواردة اما بالنسبة للمراسلات الصادرة فيسجل في اعلا المراسلة من اليمين قبل رقم الصادر مباشرة وعلى اصل المراسلة وصورتها .</p> <p>٥ - اذا كانت المراسلة تتضمن اكثر من موضوع ويرى انه من الضروري استيفاء ملفات جميع المواضيع فانه يصور منها صورة لتحتفظ في ملف الموضوع الآخر على ان يسجل عليها كلمة (الاصل محفوظ في ملف _____) .</p>	١ - موظف الفهرسة

الفصل السادس

اجراءات الحفظ وتداول الملفات

الموظف المختص	الاجراءات	ملاحظات
١ - موظف الحفظ	١ - يتسلم المراسلات الواردة بعد اجراء اللازم فيها وكذلك صور المراسلات الصادرة الخارجية والداخلية .	
	٢ - يتأكد من ان المراسلات الواردة مؤشر عليها بالحفظ بعد اجراء اللازم فيها .	
	٣ - يستخرج الملفات من الادراج لحفظ الاوراق فيها .	
	٤ - يختم الاوراق بالخراطة ثم تثبت الاوراق في الملف .	
	٥ - يرقم صفحات كل ملف بارقام مستقلة .	
	٦ - عند وصول اوراق الملف الى حوالي ١٢٠ ورقة فانه يغلق الملف باستخدام مذكرة اغلاق ملف ويفتح له جزءا ثانيا او ثالثا حسب الاحوال .	نموذج رقم (٥)
	٧ - يرتب الملفات في الادراج حسب ارقامها .	

ملاحظات	الاجراءات	الموظف المختص
نموذج رقم (٦)	<p>٨ - يعمل لكل ملف بطاقة حركة تحفظ بداخل الملف .</p> <p>٩ - عند طلب استعارة الملف يملا بيانات بطاقة الحركة ويوقع المستعير بالاسفلام ويحفظ البطاقة في درج خاص لحين اعاده الملف .</p> <p>١٠ - عند اعادة الملف يستخرج بطاقة الحركة من الدرج ويراجع بياناتها على الملف للتأكد من سلامته ثم يؤشر في خانة تاريخ الاعادة بتاريخ يوم الاعادة .</p> <p>١١ - بحفظ البطاقة داخل الملف ثم يعيد الملف الى مكانه في الدرج .</p>	

الفصل السابع

إجراءات التخزين والاستهلاك

الموظف المختص	الإجراءات	ملاحظات
١ - موظف الحفظ بمكتب المحفوظات	<p>١ - يحصر الملفات والسجلات وغيرها من الوثائق التي أصبحت غير نشيطة وانتهى العمل فيها .</p> <p>٢ - يتأكد ان كل ملف مبين عليه رقمه وموضوعه وتاريخ بدايته ونهايته .</p> <p>٣ - يتأكد ان كل سجل مبين عليه موضوعه وتاريخ بدايته ونهايته .</p> <p>٤ - يسجل الوثائق التي انتهى العمل بها بحمض تسليم الوثائق الى مخزن الحفظ من اصل وصورة .</p> <p>٥ - يسلم الوثائق الى مخزن الحفظ بالتوقيع على الاصل وسحب الصورة .</p>	تتم هذه العملية في شهر يونيو
٢ - موظف المخزن	<p>١ - يتسلم الوثائق غير النشيطة من الادارات بالتوقيع على اصل دفتر التسليم وسحب الصورة .</p> <p>٢ - يراجع الرفوف لتحديد المكان الذي ستحفظ فيه الوثائق ويختم الوثائق بخاتم المخزن ، ثم يسجل رقم الرف في الخاتم .</p>	يخصص لكل قطاع عدة رفوف طبقا لحجم وثائقه

٣ - يرجع لجداول مدد الحفظ التي سيتم وضعها لتحديد مدة الحفظ للوثائق طبقا لما هو مبين في الجداول ثم يسجل في الخانم تاريخ التصرف فيها .

نموذج رقم (٨)

٤ - يسجل الوثائق في سجل مخزن الحفظ .

٥ - يحفظ الوثائق في مكانها المحدد على الرف .

٦ - يجرى فرزا سنويا في شهر يوليو من كل عام لاستخراج الوثائق التي لفتى اجل حفظها وذلك بالاستعانة بالخانة المبين فيها تاريخ الاستغناء او الارسال للدار وذلك في سجل مخزن الحفظ .

٧ - يعد قائمة بهذه الوثائق لاستهلاكها .

الفصل الخامس عشر

التدريب الإدارى على أعمال المحفوظات

أولا : ماذا يعنى تدريب إدارى ؟

يمكن تعريف التدريب الإدارى : بأنه الخبرة العملية والعملية التى ينقلها المدرب الى متدرب فى مجال من مجالات العمل الإدارى .

ويقوم التدريب على أربع دعائم هامة هى :

- ١ - عمل إدارى له تخصص محدد ويحتاج الى خبرة ومهارة معينة .
- ٢ - خبرة مدعمة بالعلم والعمل .
- ٣ - مدرب يحمل هذه الخبرة .
- ٤ - متدرب ينقصه هذه الخبرة .

ويتضح من هذا أن التدريب يهتم بنقل نوعين من الخبرة ، علمية وعملية ، وهذا يجرنا الى التساؤل عن الفرق بين التدريب والتعليم ، وهنا نلاحظ أنهما يتماسان ويفترقان فى مواطن مختلفة فالعلم يرود المعلم بالمعرفة العلمية التى قد يكون علما بحثا أى مجرد نظريات أو قد نكون علما تطبيقيا مما يحتم اتباع النظرية العلمية بالتطبيق العملى ، والتدريب من ناحية أخرى فوق أنه يرود المدرب بالخبرة العملية فى مجال عمله فإنه يستعين بالنظرية العلمية لدعم التدريب ويزداد من تفاعل المتدرب به ، وبذلك يمكن القول أن التدريب هو معرفة وخبرة شخصية .

وهذا أيضا يجرنا الى تساؤل آخر ، هل للتدريب من أم علم ، فإذا نظرنا الى ماناله التدريب من أهمية ورعاية وما وضع له من قواعد إدارية وتنظيمية وفنية ، وما اكتسبه المدربون خلال عمليات التدريب المستمرة من خبرة واسعة مما جعلهم يتوصلون الى أسس عامة يمكن أن تكون نعمات يستفاد بها فى

اماكن كثيرة وفي تخصصات تدريبية أخرى ، اذا نظرنا الى كل ذلك تبين لنا ان التدريب يمكن ان يكون فنا من حيث كونه يطبق بطريقة فعالة يندمج فيها المدرب بالتدرب مما يسهل نقل الخبرة على احسن مستوى ، كما ان التدريب يمكن ان يكون علما بعد ان تجمع له الكثير من القواعد والاصول الثابتة المتعارف عليها .

ثانيا : لماذا التدريب :

ان الحاجة الى التدريب اصبحت في عصرنا هذا ملحة الحاحا شديدا ، وقد ظهر هذا بوضوح خلال المشاكل العديدة التي نتجت بسبب النقص او القصور في الخدمات او الانتاج ويمكن اجمال اغراض التدريب فيما يلي :

- ١ - تزويد الطالب في المدرسة او المعهد او الكلية بالمعلومات العلمية والتطبيقية التي تساعد على القيام بالاعمال التي يحتمل ان يمارسها بعد تخرجه .
- ٢ - تاهيل الموظف الجديد للقيام بالعمل الذي سيمارسه بعد تعيينه .
- ٣ - صقل خبرات المتدربين ورفع كفاءتهم واستغلال قدراتهم العقلية والبدنية والعملية احسن استغلال ، والعمل على احداث التغير في خبراتهم ومعلوماتهم .
- ٤ - تعديل اتجاهات المتدربين وسلوكهم ورفع الروح المعنوية بينهم .
- ٥ - عند تطبيق نظام جديد يتطلب خبرات خاصة :
- ٦ - عند الرغبة في رفع معدلات الاداء او زيادة الانتاج او رفع مستوى الانتاج او الخدمات .
- ٧ - التاهيل لشغل المناصب الاعلى او القيادية .
- ٨ - يعتبر التدريب اسلوبا من اساليب الاستثمار الناجح الذي تظهسر نتائجه في صور مختلفة .
- ٩ - التقليل من الاخطاء والحوادث .
- ١٠ - المساعدة في ثبات قوة العمل ومرونتها ، وامكان احلال اى موظف محل الآخر في احوال الغياب او للنقل دون اخلال بالعمل .

ثالثا : مجالات ومجالات أمام التدريب :

يعمل للتدريب في اتجاهين في وقت واحد :

١ - العمل على رفع خبرة ومهارة وكفاءة الموظف مثل :

(أ) تدريب الموظف الجديد •

(ب) تدريب الموظف المنعول من وظيفة الى أخرى بخلاف عن وظيفته
الاصلية •

(ج) تدريب الموظف أثناء العمل عن طريق الارشاد والتوجيه •

(د) التدريب النجدي بتزويد الموظف بالجديد من المعلومات وصقل
معلوماته القديمة •

(هـ) تدريب القادة والمستويات المختلفة •

(و) قد لا تكون ثمة برامج تدريبية ويكتفى بالتدريب خلال العمل وهذا يمكن
ان يسمى تدريب عشوائي •

٣ - الاتجاه التخصصي وذلك بالتركيز على تخصص معين واعطاء التدريب
أكبر قدر من الخبرة في مجال التخصص مثل تدريب موظفي الشئون
المالية أو المخازن أو المشتريات أو المحفوظات أو ماشا به ذلك •

رابعاً : المحفوظات مجال هام :

لا شك ان الحالات المختلفة للاعمال الادارية والتي تتطلب الامر بالتدريب
عليها ، كلها ذات أهمية ، الا أن مجال المحفوظات بصفة خاصة يجب
اعطاؤه أهمية أكثر للأسباب الآتية :

١ - أسباب تتعلق بحالة المحفوظات الراهنة :

ان ما تعانيه المحفوظات حالياً في كثير من الدول النامية من القصور
عن تقديم الخدمات التي يجب أن نقدمها إلى الباحثين يمكن أراحه الى
الاسباب الآتية :

(أ) الفقر في الأيدي العاملة وانخفاض مستوى خبره الموجود
منها •

- (ب) النقص في الأدوات والمعدات وسوء حالة الموجود منها وكذلك
النقص في الأموال التي ترصد لمواجهة احتياجات المحفوظات .
- (ج) عدم وجود التنظيم السليم الذى يمكن من تبسيط أعمال المحفوظات
خلال عمليات تداول الأوراق وفهرستها وحفظها والتخلص منها .
- (د) عدم الاهتمام بالمحفوظات نتيجة انخفاض الوعي بأهميتها سواء
لدى القيادة أو لدى الموظفين .
- (هـ) عدم وجود تشريع عام ينظم أعمال المحفوظات ويحدد لها ولو بصورة
عامة .

٢ - أسباب تتعلق بمكانة المحفوظات :

يجب أن نعلم أن للمحفوظات المنظمة مكانة خاصة بسبب ما يمكن أن
تسهم به في تبسيط العمل ودفع عجلته لما يأتى :

(أ) أنها مسودع كبير من المعلومات الإدارية والمالية والتمه والقانونية
والتاريخية والتي يمكن الرجوع إليها والاستفادة بها
تحتوى من بيانات .

(ب) أنه يمكن الوصول بسرعة الى أية وثيقة عند طلبها .

(ج) أنه يمكن الرقابة بسهولة على الأوراق خلال تداولها وحفظها .

(د) أنها تعطى للمكتب مظهرا حسنا .

على ذلك فانه من الضرورى الاهتمام بصفه خاصة بالتدريب في مجال
المحفوظات .

خامسا : هل ثمة ما يحتاج للتدريب في أعمال المحفوظات ؟ :

ما زلنا نسمع من البعض أن أعمال المحفوظات أعمال بسيطة وسهلة
وروتينية وأن أى موظف يمكنه أن يعمل في أية عملية بمجرد إعطائه ولو
فكرة بسيطة عنها ، وهذه الفكرة الخاطئة هي السبب الرئيسى لما وصلت
اليه المحفوظات من حالة سيئة في كثير من الدول النامية والآن نحلل العوامل
الرئيسية في المحفوظات لنعرف على مدى ضرورة التدريب عليها كالاتى :

١ - عملية القيد في سجلات قيد البريد الوارد والصادر والتسليم :

برغم أن هذه عملية بسيطة وسهلة إلا أنه من الضروري أن يفهم المتدرب ضرورة مراعاة الدقة في تلخيص موضوع الخطاب المقيد وسحب بيانات وافية عنه بحيث يمكن أن يتميز كل خطاب عن الآخر ، وكذلك يجب معرفة أنواع السجلات التي تستخدم وطريقة استخدام كل سجل والفرض منه ثم اجراءات وخطوات الفيد .

٢ - عملية الفهرسة :

وتشمل النواحي الآتية :

- (أ) تجهيز الموضوعات أو الاسماء وتصنيفها وترقيمها لغرض إنشاء فهرس يتضمن موضوعات اللغات الموجودة فعلا بحيث يحدد مكان كل ملف ويسهل الوصول اليه عند الحاجة ، وتحتاج هذه العملية الى خبرة علمية عن طريق التعرف على أسس التصنيف العلمى وطرق الترقيم ، ثم خبرة عملية في مجال إنشاء المهارس .
- (ب) استخدام الفهرس بطريقة سليمة خلال عملية تحديد أرقام ملفات الموضوعات أو الاسماء .

- (ج) اضافة الموضوعات أو الاسماء الجديدة في أماكنها السليمة من الفهرس بحيث لا يحدث في الفهرس أى تدخل أو اختلاط .

- (د) مراجعة الفهرس على فترات (كل خمس سنوات مثلا) للتأكد من قوة ترابطه ولجراء ما يلزم من تعديلات عليه بحيث يتلاءم مع ظروف واحتياجات المنظمة .

٣ - عملية الحفظ :

وتشمل النواحي الآتية :

- (أ) طرق استخدام معدات الحفظ الحديثة .
- (ب) طرق حفظ الاوراق في الملفات .
- (ج) طرق تداول الملفات ومتابعتها والرقابة عليها ومراجعة محتوياتها

٤ - عملية متابعة الخطابات :

وذلك للتأكد من أن كل مراسلة قد تم الرد عليها أو إجراء اللازم نحوها خلال المدة المحددة لذلك وتذكير الموظفين بما يتأخر الرد عليه منها ، ويقتضى الأمر التعرف على إجراءات المتابعة وأسلوب ممارستها .

٥ - عملية فرز وترحيل واستهلاك المحفوظات :

وتشمل النواحي الآتية :

(أ) تمييز الأوراق النشيطة التي لازالت مطلوبة للعمل من غير النشيطة وهي التي أصبحت غير مطلوبة للعمل ، بحيث يمكن ترحيل الأخيرة الى مخازن الحفظ .

(ب) استمرار عمليات الفرز في مخازن الحفظ حتى يمكن نقل الأوراق الى مراحل حفظ أخرى .

(ج) استهلاك الأوراق التي يتأكد أنها قد استنفدت أغراضها ولم تعد لها أية قيمة إدارية أو مالية أو قانونية أو تاريخية .

(د) طريقة وضع جداول مدد حفظ الوثائق والتي تتضمن أنسواء الوثائق داخل المنظمة وعمر كل نوع ، وتحديد مراحل حفظه ، وطرق التخلص منه .

ونهدف هذه العمليات الى توضيح أماكن للأوراق الحديدية التي لا تقتصر ترد الى المنظمة والتي تتطلب حفظها معدات حفظ وأماكن ، كما تهدف الى التخلص مما لم يعد له أية أهمية بالنسبة لأعمال المنظمة

٦ - عملية إنشاء دليل تنظيم للمحفوظات :

يتضمن تحديدا للتنظيم الإداري للمحفوظات وإجراءات العمل ، وتحليلا للفهارس وطرق الحفظ ، بحيث يكون دستوراً لأعمال المحفوظات في المنظمة .
سادساً : ماذا يهدف اليه التدريب على أعمال المحفوظات ؟ :

١ - إثارة الوعي بأهمية المحفوظات في التنظيم الإداري عن طريق تفهم

أوسع للأمور مما يخلق حوا من التكيف وساعد على التنسيق بين قطاعات العمل في المنظمة .

٤ - تغير اتجاهات واسلوب وتصرفات المتدربين بحيث يحبون عملهم ويتعلمون عليه ويصبحون أكثر فاعلية خصوصا بعد التعرف على أهمية الدور الذى يقومون به .

٣ - التعرف على الاسس الادارية والتنظيمية للمحفوظات في المجالات الآتية :

- (أ) اختصاصات ومسئوليات المحفوظات .
- (ب) ماهية المركزية واللامركزية في المحفوظات .
- (ج) تبعية المحفوظات في التنظيم الادارى .
- (د) تبسيط اجراءات المحفوظات .
- (هـ) وضع معدلات الاداء .
- (و) التنسيق بين أعمال وحدات المحفوظات داخل المنظمة .

٤ - التعرف على اجراءات العمل في البريد الوارد والصادر والمتابعة والحفظ .

٥ - التعرف على طرق انشاء الفهارس الموضوعية وفهارس الاسماء علميا وعمليا بحيث يكون المتدرب على المستوى الذى يمكنه من انشاء الفهارس المطلوبة للمنظمة التى يعمل بها .

٦ - التعرف على اجراءات وطرق فرز وترحيل واستهلاك الاوراق .

٧ - اعداد المتدربين لشغل وظائف اعلى ، هذا فوق تهيئة الموظفين الجدد للعمل الجديد المقبلين عليه .

سابعاً : ماذا بعد التدريب ؟ :

ان انتهاء مرحلة التدريب تعنى وجود ثلاثة عناصر هي :

- ١ - برنامج تدريبي .
- ٢ - متدرب اكتسب خبرة على مستوى معين .
- ٣ - عمل يتطلع الى هذه الخبرة .

ولكننا لا يمكننا ان نأخذ كل شئ، قضية مسلمة ، ولا بد من مقياس.
كل من هذه العناصر ثم قياس مدى التفاعل بينها وهذا ما نسميه 'التقييم' .

ويرتبط التقييم اساسا بالتخطيط بل انه مكمل له ، ومؤشر هام
لمدى فاعلية التخطيط وتجاوبه مع احتياجات المدربين والعمل .

واساس التقييم هو مدى ما امكن تحقيقه من الاهداف التي وضعت
اساسا للتدريب ، ولذلك فقد ابرزنا هذه الفاحية في الفقرة « سادسا »
بسبب اهميتها الفصوى .

ونظرا لانه لا يمكن قياس نتائج التدريب على وجه التحديد بل ان
ما يمكن ان نصل اليه من القياس هو نتيجة اقرب الى الحقيقة وذلك لان
التدريب يتناول من بين ما يتناوله نواحي غير ملموسة ، كما ان التدريب
قد يكون مجرد عامل من العوامل التي ساعدت على تحقيق نتيجة معينة
في مجال الادارة ، وهذا لا يعنى ان نتحلى عن الاسلوب العلمى في قياس
فاعلية او نتائج التدريب .

وهناك جانب هام من جوانب التقييم هو ضرورة صدق النية في التقييم
والبعد عن التحيز وعدم فرض تحقيق اهداف التدريب مقدما قبل تقييمه
وجعل التقييم وسيلة لذلك .

القسم الثاني

السكرتارية والأعمال المكتبية

الفصل الأول

أعمال السكرتارية في المنظمات

أولا : التعريف بالسكرتارية وأهدافها : - (١)

شاع استخدام لفظ « سكرتير » في كثير من الأجهزة الادارية ، كما يستخدم البعض لفظ « أمين السر » أو « كاتب السر » للدلالة على الموظف الذي يماون أحد الرؤساء وبخصه هذا الرئيس بالثقة التامة ، ويعتمد عليه في إنهاء كثير من الاعمال الخاصة والهامة والسرية .

ومن المعروف أن اللفظ « سكرتر » مأخوذ من الكلمة الفرنسية Secrétaire. وبشتق منه الاسم Secretariat المعروف بالعربية بلفظ « سكرتاريه » أى « امانة سر » وتعنى جهاز ادارى مكلف بعملية ذات طابع هام أو خاص أو سرى .

والذى يهمنا هنا الآن هى كلمة « سكرتير » وقد جاء فى قاموس لاروس الفرنسى تفسيراً لها أنها مشتقة من Secret أى سر وتعنى الشخص المكلف بالتحريرات والمراسلات الخاصة بأحد الرؤساء ، كما يطلق اللفظ على أنواع من الوظائف فى الحكومة الفرنسية .

كما جاء فى قاموس الكسفورد تفسيراً لكلمة Secretary أنها :

١ - الشخص المعين لمساعدة أحد الرؤساء فى أعمال المراسلات والاعمال الكتابية والحصول على المعلومات والامور السرية الاخرى .

٢ - الشخص المعين بواسطة إحدى الهيئات أو المؤسسات أو الشركات ليعوم بأعمال المراسلات أو حفظ الاوراق .

(١) نقلا عن مذكرات فى السكرتارية للاستاذ عبد العزيز توفيق مع بعض التعديلات والأضافات .

٣ - الوزير ، فيقال Secretary of State أى وزير للخارجية ،
وبفالف Under Secretary أى وكيل الوزارة وبقال ايضا Under Secretary
اى وزير مفوض ، كما أن لها عدة معان أخرى •

وبتضح من هذا العرض لمعنى اللفظ « سكرتير » أننا اخذنا النطق
الفرنسى دون الانجلىزى وشاع بيفنا استخذلناه •

وما يهمننا فى هذا المجال هو المعنيان الاول والثانى وهما اللذان سنركز
عليهما الدراسة •

ولقد ظهرت فى السنوات الاخيرة الاهمية الكبيرة لوظيفة السكرتير
واصبحت وظيفه مرمومة بختار لها اكفا الاشخاص ويرتب له التدريب الدقيق
فى أعمال وطرق الاتصالات والتحريرات وغير ذلك من العمليات التى تؤمله
لان يكون معاوننا ناجحا لرئيسه •

ويمكن أن نقول أن وجود سكرتير كفء مع أحد الرؤساء يكون أحد
الاسباب التى تجعل هذا الرئيس ناجحا فى عمله وفى هذا المجال شأن
السكرتير بما له من ذكاء وحسن تصرف يمكنه أن ينقل الى معاونى رئيسه
بطريقه سليمة الكثير من الامكار ، وقد يكون هذه الافكار تعظيمات أو قد تكون
مشروعا يقوم السكرتير بصياغته ونقله الى المختصين ومتابعته كما ينقل الى
رئيسه صورة واضحة عن مواقف التنفيذ •

وبتضح الان من تحديد معنى الكلمة « سكرتير » أن لها عدة مجالات
يمكن اجمالها فيما يلى :

١ - السكرتارية الخاصة وكلمة خاصة تنطق بخصوصية العمل •

٢ - السكرتارية المتخصصة وهى تعنى السكرتير المتخصص كالسكرتير
المهندس أو السكرتير الاحصائى •

٣ - السكرتارية العامة وهى وحدة ادارية شاع وجودها فى كثير من
الاجهزة الادارية فى مصر ونختص ببعض الشؤون الادارية وهذه لابعيننا
أمرها •

٤ - السكرتارية كوظيفة عامة حيث تطلق الكلمة على بعض الوظائف

في كثير من الدول ، ومن أشهرها « سكرتير عام » و « أمين عام » وهذه خارجة عن دراستنا .

ويمكن القول أن أعمال السكرتارية تهدف بوجه عام إلى ما يلي :

- ١ - تزويد الرئيس دائما وبدرجة كافية بالمعلومات والبيانات .
- ٢ - معاونة الرئيس في إنهاء أعماله سواء بالدراسة أو بتقديم الحقائق أو بالذكر .

٣ - توصيل الاوراق المعروضة على الرئيس بسرعة مزودة بالبيانات التي تساعد على ابداء الرأي فيها ، وتنفيذ تاسيرات الرئيس ومتابعتها .

- ٤ - حماية وقت الرئيس وجهده وذلك باستبعاد كل ما يمكن البت أو التصرف فيه إلى المستويات الأدنى طبقا لاختصاصات المنظمة .
- وسنوضح في الفقرات التالية ترجمة هذه الاهداف إلى واجبات وعمليات .

ثانيا : للسكرتارية الخاصة :

أن السكرتارية الخاصة كما سبق أو اوضحنا تعنى تكليف شخص أو أكثر بمعاونة أحد الرؤساء في أعماله الخاصة ، وقد تظهر وظيفة السكرتير الخاص أو السكرتارية الخاصة على الخريطة التنظيمية طبقا للاصول التنظيمية وقد لا تظهر ، وهذا لا يقلل من أهميتها ، ويتطلب أعمال السكرتارية الخاصة الكثير من الجهد والعناء والتفاني وإذا لم يضع أي سكرتير خاص هذا الاعتبار حصص عينيه وبعمل به فإن من الحير له أن ينتحى عن هذه الوظيفة لغيره من المتحمسين المتفانين .

وينفذ السكرتير الخاص الكثير من اوامر وتعليمات رئيسه وتتنوع هذه الاوامر والتعليمات كما أن السكرتير الخاص لا يمكنه أن يتنبأ بمواعيد هذه الاوامر والتعليمات ، لذلك فإن عليه أن يكون دائما متيقظا لأي طارئ ، وأن يكون على علم بالتطورات الجديدة في العمل ليتمكن من مواجهة الطوارئ المفاجئة ، وهذا يتطلب من السكرتير الخاص أن نكون غريزه حب الاستطلاع لديه أقوى من الشخص العادي ، ولا يعني ذلك الفضول بالطبع ، أن مسامحه أن يحاول معرفة الجو والظروف المحيطة به جيدا وجميع التطورات في مجال العمل حتى يعينه ذلك على التصرف السليم .

ونتيجة لما سبق فإن السكرتير الخاص يجب أن يتمتع ببينة سلمية وقدرة عالية على العمل الاضافى وأعصاب قوية لمواجهة ماقد يحدث من توتراته أو خلال ظروف العمليات العاجلة التى تتطلب أنجارا سريعا ومتقنا .

ثالثا : الصفات الواجب توافرها فى السكرتير الخاص :

ويمكن الآن لجمال الصفات الواجب توافرها فى السكرتير الخاص حتى يكون ناجحا فى عمله فيما يلى : -

١ - المظهر الطيب الهادى، سواء فى سماحة وجهه أو فى حسن هدمامه ، وخلوه من أية تشويهات جسمانية تثير الرثاء لحالته أو تعوقه عن الحركة هذا بالإضافة إلى قوة شخصيته .

٢ - الأعصاب الهادئة والقدرة على مواجهة أى ثورة أو توتر بابتسامة، كما أن عليه أن يكتم احساساته الخاصة ككرمه لبعض الأشخاص أو عدم تأييده لبعض الاتجاهات .

٣ - الذكاء والذاكرة القوية وسرعة البديهة ، ليكون قادرا على تذكرامة موضوعات سابقة تتعلق بالعمل الحاضر ، كما أن سرعة البديهة تساعد على الرد السريع والتصرف الحسن فى الوقت المناسب ، وكذلك فإن الذاكرة القوية تساعد على مذكر الأشخاص الذين يترددون على المكتب حتى لا يحس هؤلاء المترددون فى أى وقت من الاوقات انه يتجاهلهم أو يجهل مدارهم .

٤ - القدرة على الاستيعاب والثفافة العامة ، وسعة الاطلاع والخبرة بالعمل ، من الامور الضرورية لعمل السكرتير الخاص وذلك يساعد على كتابة المذكرات المطوبة منه وتجهيز ما يطلب من بيانات ، وهن للـزم الامور ايضا أن يكون على مستوى عال من السرعة فى الكتابة على الآله الكاتبة ، ولا بضر السكرتير الخاص مطلقا أن يتصل باية جهة محتصة للتأكد من مطوماته أو تصحيحها أو اضافة جديد عليها .

٥ - الرقة فى المعاملة وحسن المجاملة والبعد عن الضرور ، والعلاقات الطيبة بالمنعاملين معه سواء أكانوا رؤساء أو موظفين عاديين ، وحسن الحديث والمعدة على الاقتناع .

٦ - الامانة التامة بالنسبة للعمل وذلك بعدم محاولة افشاء سرية أية معلومات يرى ضرورة الاحتفاظ بسريتها سواء أكانت هذه المعلومات تتعلق بأمر شخصي تخص زملاء أو رؤساء السابطين ، أو كانت معلومات رسمية تتعلق بالعمل ولا زالت تحمل إحدى درجات السرية المعروفة (سرى ، سرى جداً ، سرى للغاية) ، كما يجب ألا يستغل السكرتير الخاص مثل هذه المعلومات لمصلحته الشخصية بأيّة وسيلة .

٧ - التفاني في العمل والصبر وبكران الذات والاحلاص وعدم التقييد بانتهاء ساعات العمل الرسمية ، إنما المهتم بالاستمرار مع الرئيس في العدل في أية أوقات تحدد لذلك صباحاً أو مساءً .

رابعاً : واجبات السكرتير الخاص :

إن الصفات السابقة هي مجرد عينات فقط لما يجب أن يتميز به السكرتير الخاص ، وأن ما يقدمه السكرتير الخاص من خدمات جليلة تيسر للرئيس في كثير من الأحوال فرص النجاح في عمله ، لتحتاج إلى الكثير من القدرات والصبر والمتابعة على أداء مايقوم به من واجبات نجملها فيما يلي :

١ - تلمس جميع مايرد للرئيس من أوراق سواء أكانت خطابات واردم أو مذكرات للعرض أو أوراق للاعتماد أو محاضر أو قرارات أو غير ذلك ، وقيدها وعرضها على الرئيس ساعة ورودها ، على أنه بعد تأشير الرئيس على هذه الأوراق أو اعتمادها فإن على السكرتير أن يسجل تأشير الرئيس كاملاً في سجل القيد ، ويتطلب ذلك أن يكون في مكاتب السكرتارية سجل قيد من نوع خاص يتضمن خانة لتأشير الرئيس ثم خانة للتابعة .

٢ - تصدير الأوراق التي يتم إجراء اللازم فيها والخطابات الصادرة والطلبات الموجهة إلى الرئاسة الأدنى أو الفروع ، وغير ذلك من الأوراق وذلك بقيدها في سجل خاص وتسليمها إلى الجهات المختصة .

٣ - تذكير الرئيس بما قد يكون لديه من أوراق لازلت تحت العرض قد يعرضها للتأخير واستمرار تذكير الرئيس بها حتى تنتهي ، ويمكنه أن يستعين في ذلك بسجل قيد البريد الوارد ، وكما سبق الإشارة إلى أنه من

الضروري تسجيل تاشيرات الرئيس في سجل قيد الوارد ، فان ذلك يمكنه بسهولة من حصر الاوراق غير المؤشر امامها ، وتذكير الرئيس بها .

٤ - اذا كانت بعض الاوراق قد اشر عليها الرئيس بطلب بيانات او استيفاء او اعادة العرض ، او كانت موضوعات تحت الدراسة ، مثل هذه الاوراق وما شابهها يجب على السكرتير ان يستمر في متابعتها سواء بالاتصال الشخصي او بكتابة مذكرات الى الجهات المختصة لحثها على انهاء مالدتها من اوراق .

٥ - الرد على التليفون وتيسير اتصال المتعاملين مع الرئيس بعد اخذ اذن منه عند كل مكالمه ، واداء رأى الرئيس :م الاتصال بأحد المتعاملين معه فان على السكرتير ان يعتذر له بلباقة عن عدم امكان الرئيس الرد عليه تليفونيا ، وفي حالة غياب رئيسه مان عليه ان يأخذ معلومات وافيه عن المتحدث (اسمه ، رقم تليفونه ، ليسر وقت للاتصال به ، الغرض من المكالمه) وغير ذلك من البيانات الضرورية ثم يعرض كل ذلك على رئيسه عند حضوره .

٦ - تيسير الاتصالات التليفونية بالخارج للرئيس ، وذلك بالاحتفاظ بدليل ابجدي يتضمن أسماء المتعاملين مع الرئيس مع ارقام تليفوناتهم وعناوينهم ، هذا بالإضافة الى ارقام تليفونات المراسم العامة والمصالح والمؤسسات والشركات والهيئات وغير ذلك من الجهات التي يحتمل ان يطلبها الرئيس في أى وقت وذلك ليكون دائما مستعظا لاجابة طلبات الرئيس فورا. هذا بالإضافة الى ضروره قدرته على استخدام هذا الدليل بسهولة واستكمالها دائما وتعديله كلما تبين له ضرورة لذلك .

٧ - الاحتفاظ بمجموعة من المراجع النافعة في مجالات عمل رئيسه وذلك مثل النفاويم السبوبة والكتب السنوية والاحصاءات العامة والخرائط ودليل التليفونات للمدينة التي يعمل فيها وادلة أية مدن أخرى ودليل بالمؤسسات والشركات وأيه ادلة أخرى يرى ضرورة الاحتفاظ بها ، هذا مع القدرة على استخدام هذه الادلة بسهولة .

٨ - الاحتفاظ بمجموعات من البيانات التي اعتماد الرئيس طلبها ومعالجة استكمالها واستيفائها وقد تكون هذه البيانات احصاءات انتاجية

لفروع المنظمة التابعة للرئيس أو مد تكون بيانات عن السلع المنتجة أو بيانات عن الأيدي العاملة أو عن الاستهلاك أو ما شابه ذلك وهذا كله بالطبع يكون طبقاً لاحتياجات الرئيس وظروف العمل ، ويمكن أن تتجمع هذه البيانات على بطاقات ترتيب إيجديا أو مد تجمع في سجلات أو قد تسجل على نموذج ثم يحفظ النموذج في ملف ومد تكون هذه البيانات إخباراً أو معلومات أو معالاة مشورة ، في الصحف بقوم السكرتير بقصها أو تلخيصها وعرضها على رئيسه يوماً بيوم ثم يحفظها في أحد الملفات .

٩ - استقبال الزوار وعرض اسمائهم والغرض من الزيارة على الرئيس ومقابلة مواعيد زيارتهم تبعاً لما يرى الرئيس و تبعاً لأهميته ، وإذا رأى الرئيس عدم مقابلة أى زائر فإن على السكرتير أن يصرفه بليلامه ، أو قد يوجهه إلى الجهات المختصة لقضاء حاجته إن كان له حاجة .

١٠ - تتطلب عملية ترتيب مقابلات الرئيس الاحتفاظ بمفكرة يومية تسجل فيها مواعيد مقابلات الرئيس واسماء الزوار في كل مقابلة ، وذلك لغرض تجنب أى ازدواج في المقابلات ، كما يجب أن تتضمن هذه المفكرة مواعيد اللجان التى يشترك فيها الرئيس ، مع مراعاة تذكير الرئيس بها قبل مواعيدها بوقت كاف ، ويمكن أيضاً أن يتضمن هذه المفكرة اليومية بياناً بالموضوعات المفروص أنهاها في يوم معين لتابعها ، ومن الأمور المستحبة أن يفسخ السكرتير بياناً يومياً بمواعيد مقابلات الرئيس مرتباً ساعة بساعة مع الموضوعات التى يرى تذكير الرئيس بها لتابعها أو ينهبها بنفسه ثم يعرض هذا البيان على الرئيس صباح كل يوم .

١١ - الترتيب للجان التى يعقدها الرئيس في مكتبه وتتضمن هذه العملية مايلى :

(أ) الاحتفاظ بقرار انشاء اللجنة والتعرف على الغرض من انشائها واسماء اعضائها .

(ب) تدبير مكان اجتماع اللجنة على أن يكون متناسباً مع عدد اعضائها .

(ج) تحضير الموضوعات التى ستعرض على اللجنة مع مايلزمها من

دراسات وبيانات بالاستعانة بأعضاء اللجنة مع اعداد جدول

(د) تحديد موعد انعقاد اللجنة •

• أعمال

(هـ) إخطار الأعضاء بموعد ومكان الانعقاد وجدول الاعمال واتد يكون ذلك بخطابات أو شخصيا حسب الاحوال •

(و) ترتيب أماكن جلوس الاعضاء في مكان الاجتماع وذلك بوضع لافتة تحمل اسم كل منهم امام الكرسي الذي سيجلس عليه وقد يرى في بعض الاحوال أن يكون ترتيب جلوس الاعضاء ابجديا حسب اسمائهم على أن يكون الرئيس متصدرا الجلسة ، ومن المرغوب فيه تيسير بعض الاوراق انبيضاء والامسلاام للاعضاء اذا كانت أعمال اللجنة تستلزم من الاعضاء تسجيل بيانات أثناء الانعقاد •

(ز) تحضير محضر بما يدور في الاجتماع وقد يكون ذلك بطريقة الاختزال أو بواسطة المسجل الكهربائي •

(ح) اعداد المحضر النهائي بعد الجلسة ونسخه وارسال نسخ منه الى الاعضاء •

(ط) الترتيب للاجتماعات التالية •

١٢ - تنفيذ ما يطلبه الرئيس من أعمال كالرد على بعض الخطابات أو اعداد دراسة أو مذكرة لموضوع خاص أو ما شابه ذلك •

١٣ - تيسير بعض الخدمات للرئيس كترتيب سفره في احدى الماموريات ، وذلك بحجز تذكرة السفر واعداد الاورق التي قد يحتاجها الرئيس في مامورياته وحجز أماكن المبيت في الفنادق أو الاستراحات وغير ذلك •

١٤ - الاحتفاظ باوراق وملفات المكتب مرتبة ومصنفة ومفهرسة وفي حالة نساعد على سرعة الرجوع الى أى ملف أو موضوع بمجرد طلبه •

١٥ - يرى البعض أن ضغط العمل والاجهاد يؤثر على الرئيس أحيانا مما قد يجعله يصدر قرارات بجانبه الصواب ، والسكوتير في هذه الحالة عليه

أن ينبه الرئيس الى أمثال هذه القرارات وأن يقدم له الاسناد والحقائق
التي تؤيد رأيه .

١٦ - موالاة تزويد الرئيس بما قد يلزم من ادوات مكتبية واوراق
بعضاء ومن المرغوب فيه أن يراعى السكرتير أن يكون مجموعة الاعلام أمام
الرئيس كساملة التشكيل (رصاص - أحمر - حبر أزرق - حبر أحمر)
وأن تكون الاعلام الخشبية مبراة .

خامسا : هيئة السكرتارية :

أن للواجبات السابقة برغم كثرتها فإنها مجرد نماذج لما يحتمل أن
بواجهه السكرتير من أعمال ، وبالنسبة كلما زاد حجم العمل فإن ذلك يستلزم
وجود أكثر من سكرتير في مكتب الرئيس الواحد ويمكن الاستعانة بسكرتيرين
يقومون بالأعمال الآتية كلما كان حجم العمل يستلزم تشغيلهم :

- ١ - سكرتير للرد على السليفونات .
- ٢ - سكرتير للكتابة على الآلة الكاتبة .
- ٣ - سكرتير لأعمال البريد والحفظ .
- ٤ - سكرتير مختزل .
- ٥ - سكرتير متخصص لعمل دراسات فنية كالهندس أو الحاسب أو
القانوني وذلك لمعاونة الرئيس في نواح فنية خاصة .

وكلما كثر السكرتيريون في أحد المكاتب فإنه من الضروري وجود مشرف
عليهم ينسق العمل بينهم ويكون مسئولاً عن العمل بوجه عام ويمكن أن
يسمى هذا المشرف « مدير مكتب » أو رئيس سكرتارية .

الأنصل الثاني

الادارة المكتبية

أولا : ما هي الادارة المكتبية :

١ - أهمية الادارة :

لا يمكن لامة منظمة ان تكون ناجحة وتحافظ على نجاحها الا اذا استخدمت أساليب الادارة الفعالة . والى حد كبير يتوقف تحقيق الكثير من الاهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على فطرة الادارى ومهارته .

والادارة بمعناها العام تعنى توفير نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة فى المنظمة من أجل تحقيق هدف معين .

٢ - تعريف الادارة :

اتفق رجال الفكر بالادارى على تعريف الادارة بانها النشاط الذى يقوم به المديرين وليس معنى الهيئة التى يديره ويعتمد هذا التعريف على اتصافين :

(١) يعتمد على تحليل العمل الذى يقوم به المدير الى عناصر او خطوات ، وخرج من ذلك الى تعريف للادارة يقوم على تفاصيل ذلك العمل او خطواته ، ويلاحظ هنا ان التعريف قاصر عن الوفاء بالغرض لاعتماده على وظائف الادارة .

(ب) يعتمد على طبيعة الادارة وليس على وظائفها باعتبار ان الادارة نشاط متميز يتطلب التخطيط والتخطيط والتحفيز والتقييم والرقابة على استخدام الموارد البشرية والمادية والتنسيق بين الجهود البشرية .

٣ - تعريف الادارة المكتبية :

من التعاريف المقبولة للادارة المكتبية انها لادارة ومراقبة الافراد وطرق

العمل والآلات والمعدات والادوات للحصول على احسن النتائج بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل نكلمه وجهد وفي اقصر وقت ممكن ، وبجالة مفهولة بنظيرها واداريها .

ثانيا : الدوافع الى الاهتمام بالادارة المكتبية :

ان النوسع الكبير الذى طرا على أعمال السلطات الحكومية ومنظمات القطاع العام قد نتج عنه وجود حجم كبير من الأعمال المكتبية فى الأعمال التى تؤدى داخل المكتب ، بحيث أصبحت هذه الأعمال من الاهميه والصورة بمكان مما يتطلب اداءها على درجة مناسبة من الجودة والا قاترت أعمال هذه المنظمات تأثرا شديدا ، ويمكن اجمال دوافع الاهتمام بالادارة المكتبية فى المجالات الآتية :

١ - يعمل فى المكاتب اعداد ضخمة من الموظفين الكتابيين والمحاسبين والمشرفين والاداريين وكل منهم موكل اليه أعمال محددة يقوم بها ، مما يتطلب ضرورة الرقابة على أعمال هؤلاء الموظفين وتوجيههم .

٢ - اضطراب البطام للاحتفاظ بأنواع متعددة من السجلات الادارية والمالية والتجارية والفنية هذا بجانب الملفات بما تحويه من مستندات ، وكذلك مصادر البيانات والمعلومات الأخرى والتى تعتبر ذات اهمية خاصة بالنسبة للعمل اليومى واتخاذ القرارات والنخطط .

٣ - لقد أدى كبر حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين بها وتعدد مستوياتهم الادارية وتباعد الادارات والفروع مكانيا ، لمد أدى ذلك الى استخدام الاتصالات المكتبية أكثر من استخدامهم للاتصال الشفوى مثل الاوامر والتوجيهات والتوجيهات والمراسلات ، كما أدى الى استخدام أنواع متعددة من النماذج .

٤ - ظهور أنواع من المنظمات يغلب على أعمالها الطابع المكتبى مثل البنوك وشركات التأمين .

٥ - لقد أصبح العمل المكتبى ملازما لآى نوع من الأعمال سواء فى مجال الخدمات أو الانتاج أو المال وبحيث أصبح جزءا لا يمكن فصله .

٦ - ان بعض الرؤساء المعنيين في ادارات البيع والشراء والانماج يوجه كل اهتمامه الى النواحي الفنية المتخصصة ، ولا يعطى نفس الاهتمام للنواحي المكتبية من لنشاء المسجلات وترتيب البيانات وتنميتها وتحديثها مما يؤثر تأثيرا سيئا على العمل بصفة عامة .

ثالثا : مجالات الادارة المكتبية :

وتعمل الادارة المكتبية في ثلاثة مجالات اساسية هي :

١ - المجال البشرى من حيث كونها تسعى للسيطرة على الافراد والتنسيق بينهم واستغلال جميع الامكانيات المتاحة .

٢ - مجال العمل أى ما يؤدي من أعمال ، وطرق اداء العمل ، ومستوى الاداء وترتيبات الاداء .

٣ - مجال الادوات والمعدات والحامات وكيفية الامساده منها على احسن وجه ، وكذلك أماكن العمل .

وبلاحظ ان اهمية هذه المجالات الثلاثة تكمن في ضرورتها لتسيير العمل في مختلف الانشطة التى تتم في المنظمة .

وسنحاول في الفصول الثلاثة التالية عرض تفاصيل عن كل مجال من هذه المجالات الثلاثة .

الفصل الثالث

الافراد

أولا : ترتيب الوظائف :

تعمل الادارة عادة على وضع معايير محددة للوظائف فيما يسمى نظام ترتيب الوظائف ، وذلك بتحديد مستوى معين من التطلم او تولفر عدد معين من سنين الخبرة لكل وظيفة ، او بوافر سرعة معينة لوظيفة الآلة الكاتبة ، او وضع سن معين ان يشغل وظيفة معينة ، ولا شك ان وضع هذه المعايير بعيد مهمة اختصار الامراد عن محال التخمين والاحتهاد الشخصى ، كما بضم هذه المعايير عدم الانسامل فى اختيار الافراد الجدد ، وببضم نظام ترتيب الوظائف النواحي الآتية :

١ - نظام تصنيف الوظائف :

يتم تقسيم الوظائف فى كل منظمه الى مجموعات وظيفية محددة مثل

- (أ) مجموعة وظائف الادارة العليا .
- (ب) المجموعة المتخصصة لوظائف التقدمة الادارية ووظائف القساون ووظائف الامن ،
- (ج) مجموعة الوظائف الفنية المساعدة .
- (د) مجموعة الوظائف الفنية المكتبية .
- (هـ) مجموعة الوظائف الفنية الحرفية .
- (و) مجموعة وظائف الخدمات المعاونة .

وقد تختلف تقسيمات الوظائف من منظمة الى اخرى طبقا لطبيعة العمل فيها ومتطلباته من الافراد .

٢ - وصف الوظيفة :

يحدد لكل وظيفة وصف للواجبات والاعمال والمسؤوليات التى يجب ان يقوم بها شاغل الوظيفة .

٣ - متطلبات شغل الوظيفة :

ويحدد لكل وظيفة متطلبات شغلها من ناحية المؤهلات والخبرة والمهارات والقدرات اللازم توافرها في شاطئي الوظيفة .

ثانيا : المهارات والقدرات الواجب توافرها في الموظف :

١ - مهارة التحدث :

تعتبر هذه المهارة هامة سواء بالنسبة للقادة الإداريين أو الموظفين المكتبيين ، فالقائد الإداري يستخدم هذه المهارة في توصيل أفكاره وآرائه وتوجيهاته للناس . من خلال المقابلات الشخصية والاجتماعات ، أما بالنسبة للموظف المكتبي فإن عليه أن يعرف جيدا على مستوى الامراد الذين يتحدث معهم ، واختيار الالفاظ التي تناسب كل مستوى ثقافي أو تعليمي ، وكذلك ظروف الافراد الذين يتحدث اليهم حتى لا يثيرهم بدون قصد .

كذلك من الضروري استخدام الصوت المناسب عند التحدث مع الاهتمام والتركيز على العناصر الاساسية لموضوع الحديث وبدون اظهار لاي انفصالات .

٢ - مهارة الكتابة :

يجب ان يتحلى الموظف بهذا النوع من المهارات في الكتابة . والمقصود هنا هو الكتابة الادارية التي تستخدم عادة في المكتب والتي براعى فيها تحديد المطلوب بدقة وباحتصار لتوفر ومت الإداريين والمكتبيين ، مع توصيل المعلومة أو الفكرة أو الرأي عن طريق أقل عدد ممكن من الكلمات في صيغة عربية صحيحة .

وتتميز الكتابة الادارية بان لها اساليب وأشكال متعارف عليها تتبع في كتابة الرسائل والتقارير والذكرات وغيرها .

كذلك يراعى في الكتابة الادارية ابراز الافكار والمعاني ذات الأهمية الخاصة عن طريق عناوين وسط السطر وعناوين جانبية .

وعلى الكاتب ان ينجنب الاحطاء النحوية والهجائية وان يستخدم علامات الترقيم والوقف ، كما بهتم بدقة البيانات والمعلومات التي يسبها في كتابته .

٣ - مهارة القراءة :

ان أعمال الاطلاع على المراسلات والتقارير والمذكرات وغيرها تتطلب ان يكون لدى الموظف سواء اكان اداريا او تنفيذيا مهارة خاصة في القراءة ، وكلما كان الموظف يقرأ بسرعة ويفهم مايفراه بسرعة كان تصريفه للعمل سريعا .

ولكى تتم عملية القراءة بشكل مفيد فانه لابد ان يكون لدى الموظف قدر من الذكاء وحبره مناسبة في عمله تساعد على تفهم ما يقرأ ، مع التركيز على المعانى دون الحروف والكلمات ، و تجنب تعريض البصر للأمراض التى قد تصيب العين .

٤ - مهارة الانصات :

يجب ان يتحلى الموظف سواء اكان اداريا او تنفيذيا بمهارة الانصات بجانب تحليله بمهارة التحدث ، حيث انه اما ان يكون متحدثا أو منصبا لحديث ، والانصات بجانب أنه وسيلة لتلقى المعلومات لاختزانها في الذاكرة فهو عملية ايجابية نتيج الفرصة للمصت ان يختار من المعلومات مايجده مناسباً أو مفيداً .

ومن الملاحظ ان الافراد المتعبين نفسيا يكونون عادة أقل قدرة على الانصات ، كما يجب الإشارة هنا الى ان القادة الاداريين يجب ان يبطوا بمهارة الانصات للتعرف على وجهات نظر مرؤسيهم وافكارهم .

ثالثا : التدريب :

التدريب هو نشاط مخطط له ، يهدف الى احداث تغييرات في الفرد والجماعة من ناحية الميول والخبرات والمهارات وطرق العمل والسلوك والاتجاهات بما يجعل هذا الفرد لائقا للقيام بعمله بكفاءة عالية وقدرة انتاجية عالية ، وقد اوردنا له فصلا خاصا في القسم الاول .

رابعا : الحوافز :

من الامور الهامة الواجب اخذها في الحسبان دراسة الكيفية التى يمكن بها تحفيز الافراد وتشجيعهم على تقبل واحترام الاوامر والسياسات الادارية ويعتبر التحفيز من مهام المدير .

والحوافز هي مجموعة العوامل والمؤثرات التي تدفع العامل سواء اكان مديرا او منفذا نحو جهد أكبر في عمله والامتناع عن الخطأ فيه .

وتنقسم الحوافز الى مادية ومعنوية ، فالمادية تتمثل في الاجر والعلاوة أو المرقبة أو المكافأة المادية ان كان الحافز ثوابا أي حافز ايجابي ، وقد تكون الحوافز حصصا من الاجر أو الحرمان من العلاوة أو المرقية أي حافز سلبي .

أما الحوافز المعنوية فهي التي تؤثر نفسيا وتجعل الموظف راضيا وسعيدا كما ترفع روحه المعنوية .

ويجب ان تتميز الحوافز بما يلي :

- (أ) مناسبة الحافز مع درافع الفرد لاشباع حاجاته .
- (ب) العمل على خلق رغبة جديدة أو زيادة في مستوى رغبة قائمة .
- (ج) مرونة الحوافز بشكل يسمح بتطبيقها حركيا دون التنفيذ بنظام محدد .
- (د) تعمل الحوافز على ربط الفرد بالمنظمة .

خامسا : التوجيه الإداري :

هو العملية المستمرة للمدير أثناء التنفيذ حيث يواجه المشكلات ويقدم المقترح من الأمور ويحقق التعاون بين الأفراد ويحقق الكفاءة المستمرة في مستوى الأداء .

ولكي يكون التوجيه فعالا فلا بد ان يستند الى تخطيط وتنظيم ووجود أهداف وسياسات واضحة ، كما يجب ان يتمتع المدير بسلطات مناسبة وخبرة عالية .

ومن المبادئ الأساسية للتوجيه الإداري .

- (أ) وحدة الرئاسة .
- (ب) الإشراف المباشر .
- (ج) القيادة الديمقراطية .
- (د) متابعة التوجيهات .

ومن وسائل التوجيه :

(أ) النصيح والارشاد .

(ب) اصدار التعليمات المكتوبة والتي قد تكون في شكل قرارات

أو منشورات واتاحة هذه التعليمات لجميع الرؤوسين .

ساسا : الرقابة في الادلة :

تعتبر الرقابة احد مكونات العملية الادارية ، وهي الجهاز العصبي لاي تنظيم ، والمفهوم الحديث للرقابة على الاداء هو أن يعمل النظام الرقابي على مساعدة المديرين والافراد في آن واحد على تحسين الاداء بما يحقق اهداف التنظيم ، وان يتم التركيز على كتمه استمالة الامراد بشكل ايجابي يجمعهم الى رقابة أدائهم بانفسهم بشكل يحقق المساعدة الايجابية الذاتية لهم ولرؤسائهم في نفس الوقت .

ان الهدف الاساسي للرقابة هو التأكد من ان الاعمال تسير طبقا للنظم الموضوعة وفي اتجاه تحقيق الاهداف بصورة مرضية ، ويفتضى ذلك وجود نظم سليمة وانشطة منتظمة داخل اطار من القواعد الحاكمة .

وتعمل الرقابة على الوصول الى ما يلي :

(أ) التعرف على المشكلات والعقبات التي تعترض انسياب العمل .

(ب) اكتشاف الاخطاء فور وقوعها او وهي في سبيل الوقوع لامكان معالجتها فورا .

(ج) التأكد من ان العمليات الفنية تؤدي وفقا للاصول المقررة .

(د) التثبت من ان الفواعد المقررة والقوانين تطبق بطريقة صحيحة وبصفة خاصة النواحي المالية .

(هـ) التعرف على كفاءة الرؤساء في كافة المستويات .

(و) المحافظة على حقوق المنظمة وحقوق الافراد العاملين وكذلك حقوق المتعاملين معها .

ويوجد ثلاثة انواع من الرقابة :

(أ) الرقابة المستمرة الموجهة ، وهي الرقابة المصاحبة لعمليات التنفيذ .

(ب) الرقابة المرحلية وهي تتم خلال مراحل مشروع معين او مراحل تنفيذ خطة ، وذلك في نهاية كل مرحلة .

(ج) الرقابة على النتائج النهائية ، وهي في هذه الحالة تبدأ في نهاية تنفيذ العملية أو المشروع أو الخطة ، وتعمل الرقابة على مقارنة النتائج الفعلية النهائية بالمعايير الموضوعية والاهداف المحددة مقدما لتحديد القصور والانحراف .

سابعاً : تقييم الاداء :

يتميز الاداء بالخصائص الآتية :

(ا) عملية أو الخدمة الواجب اداؤها .

(ب) التكلفة المباشرة وغير المباشرة لاداء العملية أو الخدمة .

(د) حجم الموارد المادية والبشرية اللازمة لاداء العملية أو الخدمة ويحدد المدير للخصائص الواجب توافرها في الاداء الجيد ، كما يجب ان يعمل على تحديد المستويات المطلوبة لهذا الاداء .

ومن الملاحظ ان تقييم اداء أي فرد أي النتائج المحققة باداء الفرد نفسه مرتبط بصفه مستمره بنتائج اداء افراد آخرين ، وهذا يجعل عملية تقييم اداء أي فرد صعبه في كثير من الاحوال ، وأهذا يفضل تقييم نتائج اداء الفرد على فترات منتظمة .

ان عملية تقييم الاداء تتطلب الآتي :

(ا) البراعة والدقة في التقييم حيث أن النتائج قد تكون في كثير من الاحوال غير مأموسة مما يجعل المدير يعتمد على بيانات ومعلومات دقيقة .

(ب) ان موضح في الاعتبار نتائج الاداء الكمية والكيفية على حد سواء .
(ج) لايحب الاعتماد على ظواهر عارضة أو مؤقتة مثل كثرة الغياب أو عدم الاقبال على الخدمة أو الشكاوى .

(د) ان تقييم الاداء في الصناعة يمكن الاستفادة منه بسهولة وبسرعة ، وذلك بعكس تقييم الاداء في الخدمات .

الفصل الرابع

الاممال المكتبية

اولا : تنظيم الاممال المكتبية :

- ١ - تحديد الوظائف المضافة للافراد وتحديد واجبات كل وظيفة واختيار الافراد الصالحين للعمل .
- ٢ - التمسك بن الاممال المضافة والانشطة المكتبية لاستغلال جميع الامكانيات المتاحة ومنع اى تعارض او تضارب بينها .
- ٣ - تحديد مسؤوليات كل وظيفة في المكتب مع تحديد السلطات اللازمة لهذه المسؤوليات بما يمكن كل مسئول من القيام بابعاء عمله .
- ٤ - تحديد قنوات الاتصال من اسفل الى اعلا بين ماعده هرم السلطة وقمة .
- ٥ - تحديد نظام الاشراف لكل وظيفة رئاسية بحيث يعرف كل رئيس مرسوميه ويعرف كل مرسوم رئيسيه .

ثانيا : التخطيط لالاممال المكتبية :

يمكن حصر امداف الادارة المكتبية في الرقابة على تنفيذ الاممال المكتبية بأقل جهد وبأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن ، ويتطلب ذلك التخطيط للمستقبل في المجالات الآتية :

- ١ - مجال الامكانيات البشرية اللازمة للتوسع وتحسين اداء العمل مستقبلا .
- ٢ - مجال الامكانيات المادية من اثاثات ومعدات وآلات ووسائل اتصال وأماكن عمل وغيرها .
- ٣ - التخطيط في مجال للنظم عن طريق دراستها واعادة النظر فيها .

ثالثا : المركزية واللامركزية :

١ - تعريف :

(١) المركزية وتعنى الاحتفاظ بالسلطات جميعها في يد مستوى ادارى .

عال بحيث لا يتاح لباقي المستويات ان تقتصر على بناء على تعليمات من ذلك المستوى أو بعد موافقته أو الرجوع اليه .

(ب) اللامركزية : نظرا لما سببه المركزية من تكديس الاعمال وسعطها فقد ظهرت اللامركزية التي تعنى التوسع في تفويض السلطات أو تحويل سلطات أصلية لمستويات أدنى وفقا لما يسمح به التنظيم الإداري .

(ج) وإذا كان المبدأ الأساسي هو مركزية التخطيط والرقابة ولا مركزية التنفيذ ، فإنه من الناحية العملية لا يوجد مركزية مطلقة أو لامركزية مطلقة بل هناك مواعمة بين ما يحققه المركزية من التخطيط والرقابة والتوجيه ، وما يحققه اللامركزية من سرعة الأداء في التنفيذ .

٢ - بعض الاعمال التي يمكن مركزتها في المنظمة :

- (أ) عمليات استقبال المراسلات الواردة وتوزيع المراسلات الصادرة .
- (ب) تخزين المحفوظات التي ينتهي العمل منها في المكاتب .
- (ج) أعمال التليفونات والبرقيات واللكسات .
- (د) أعمال النسخ والتصوير والطباعة .
- (هـ) تصميم النماذج والرقابة عليها .
- (ز) أعمال التدريب والاختبار والوظيف .

رابعاً : تقسيم العمل :

١ - ما هو تقسيم العمل :

يبن نتيجة للتوسع في الاعمال المكتبية وتعقدها ضرورة تقسيم الاعمال المعقدة الى عناصرها الأساسية بحيث يمكن ان يوكل كل جزء منها الى موظف معين يستطع اداءه على الوجه الاكمل ، ويوجد أسلوبان أساسيان لتقسيم العمل هما :

- (أ) العمليات المتتابعة ، وأمر ب مثال لذلك ان تقسم اعمال المشتريات الى عمليات المناقصات ويختص بها موظف يقوم بالاتصال بالموردين والحصول على العروض أو العطاءات وتحديد الاسعار

المناسبة والسلع الجيدة حتى ارسال امر التوريد ، ثم تنقل العملية الى موظف آخر يقوم بمتابعة التوريد لحين وصول السلعة للمخزن ، ثم تنقل الى موظف آخر يقوم بعمليات اعداد مستندات الصرف وهكذا .

(ب) العمليات المتوازية ، وامرب مثال لذلك ان تقسم اعمال المشريات السابق الاشارة اليها بين عدد من الموظفين يخصص كل منهم لجميع العمليات السابقة ولكن بالنسبة لنوع معين من السلع كالاعذية مثلا ، أو الآلات وقطع الغيار أو الملابس .

٢ - مزايا تقسيم العمل :

- (أ) يكمل تقسيم العمل نوعا من التخصص يساعد على زيادة كفاءة الموظفين ويرفع مستوى مهاراتهم .
- (ب) يساعد على سرعة انجاز الاعمال .
- (ج) لكتساب الموظفين خبرة دقيقة في مجال محدد .
- (د) اماكن توزيع الموظفين حسب قدراتهم وامكانياتهم على الاعمال التي تناسبهم .
- (هـ) تحديد المسئولية عن كل جزء من أجزاء العمل .

خامسا : وظائف المكتب في مجال البيانات والمعلومات :

- ١ - استقبال البيانات الواردة في شكل مراسلات ومذكرات واستمارات ونماذج ودراسات وغيرها سواء من خارج المنظمة أو من داخلها .
- ٢ - تسجيل البيانات في السجلات أو البطاقات أو في أوعية البيانات المختلفة .
- ٣ - ترتيب وتنظيم البيانات والمعلومات بحيث يمكن الاستفادة منها .
- ٤ - تزويد الإدارة بالبيانات والمعلومات اللازمة .
- ٥ - تتطلب هذه الوظائف بالضرورة التوسع في استخدام الآلات والمعدات الحديثة .

سادسا : تقييم الانتاج :

- ١ - نسيم كمي وهو يهتم بحجم العمل دون النظر الى جودته .
- ٢ - تقييم نوعي أي نقيم جوده وهو يهتم بجودة العمل مع وضع كودته في الاعتبار ، ويتطلب ذلك وضع معايير للجودة مثل تحديد عدد ٢٥ مرسله تكتب على الآلة الكاتبة يوميا بواسطة الموظف الواحد مع تحديد أقصى عدد للأخطاء المصححة في كل مرسله .

سابعها : تطوير الأعمال المكتبية :

يستمر التطوير من الامور الضرورية التي يجب الاهتمام بها ، اذ انه لا يمكن لأي نظام ان يستمر طويلا وفي ظروف مستقرة وبظل بنفس موته ، ان العوامل المحيطة التي تواجهها النظام خلال سنين تطبيعها منطلبا دائما ان يعاد النظر فيه وتطويره .

ولكي يؤدي التطوير الدور الذي ينتظر منه فانه لابد ان يتناول جميع العناصر التي تؤثر في أعمال المكتب ، اذ ان اهمال أي عنصر بحمل عبئته التطوير غير مجدية ، فاذا تناول التطوير مثلا المعدات والادوات والاماكن دون النظم كان هذا التطوير غير فعال ولا يمكن ان يؤدي الغرض منه .

وسحب ان يتناول التطوير العناصر الآتية :

- ١ - الافراد وذلك من ناحية حسن اختارهم وتدريبهم وتحفيزهم والرقابة عليهم .
- ٢ - نظام العمل - ويجب ان يتضمن ذلك طرق العمل والاجراءات والنماذج .
- ٣ - التوسع في استخدام المعدات الحديثة ، الاستخدام الاقتصادي الامثل وتدريب الموظفين على حسن استخدامها .

٤ - الاهتمام باماكن العمل وبمظلمتها وتوفير الاثاثات والمفروشات اللازمة ويجب ان يهدف التطوير الى تحسين الاعمال المكتبية للحصول على

ما يلي :

- ١ - تخفيض في تكاليف تشغيل المكتب .
- ٢ - زيادة الانتاج .
- ٣ - رفع الروح المعنوية للموظفين واثارة حماسهم للعمل .
- ٤ - تحسين الخدمات التي تؤدي للجمهور وزيادة فاعليتها .
- ٥ - تنمية قدرات القادة الاداريين في اتخاذ قرارات سليمة تقوم على اساس.

رصيد كاف من البيانات والمعلومات الصحيحة والتي يزودهم بها

المكتب عسادة •

٦ - تقلييل القامد •

٧ - تدسين ظروف العمل •

٨ - تعديل اللعب بالاسبب الموانع •

ثامنا : تبسيط الاجراءات :

١ - مراحلي تبسيط الاجراءات :

(ا) ظهور حاجة ملحة لتعديل خطوات عملية معينة نتيجة شكاوى

أو بسبب تعطل العمل وتأخير اتخاذ الاجراءات •

(ب) دراسة الاختصاصات وتوزيع الاعمال على الموظفين •

(ج) دراسة خطوات العملية أي إجراءاتها وتدفق هذه الاجراءات من

مؤلف الى آخر أو من مكتب الى آخر حتى انتهاء العملية وتتمثل

هذه الاجراءات في التسجيل في السجلات والمراجعة والتأشير واعداد

الذكرات والاعتماد وغيرها حتى آخر خطوة وهي الحفظ •

(د) رسم هذه الخطوات في خريطة تعطيل عملية توضح كل خطوة من

حيث كونها مجرد اداء أو تحويل الى جهة أو مراجعة أو تخزين

أو حفظ أو غير ذلك ، ثم تحديد المسافة والكمية والوقت المستغرق

وتحليل كل خطوة وغير ذلك من البيانات التي تساعد على التعرف

على مواطن الخلل في العمل ، وهذه العملية تتطلب خبرة خاصة

ودقيقة حتى تؤدي على الوجه الاكمل •

٢ - النتائج التي يمكن تحقيقها من تبسيط الاجراءات :

(ا) استبعاد بعض الخطوات أو الاجراءات غير الضرورية •

(ب) ادماج بعض الخطوات مع بعضها •

(ج) إعادة ترتيب بعض الخطوات •

(د) تغيير مكان الاجراء •

(هـ) للتخلص من احتمالات العمل حيث يحدث تعطل في منطقة معينة نتيجة

التكدس أو كثرة الاجراءات ، مما يقلل من فترات الانتظار •

(و) يرتبط التبسيط في احوال كثيرة بالنماذج من سجلات واستمارات ،

كما قد يرتبط أيضا بالتوسع في استخدام الآلات الحديثة •

الفصل الخامس

معدلات الاداء

اولا : ماذا يعنى معدل أداء :

معدل الأداء هو مقياس سبق تحديده لعدد من وحدات العمل المتوقع أن
ينجزها العامل أو الموظف خلال وحدة زمن محددة (بالدقيقة أو الساعة أو
اليوم أو ما شابه ذلك) •

وثمة تعريف آخر أنه قدر من وحدات الزمن التي تستغرق في انجاز
وحدات عمل محددة •

ويقصد بوحدة العمل تلك الوحدة التي تتخذ أداة لقياس العمل المنجزه
فاذا فرضنا أننا نقيس حجم العمل الذي ينجزه كاتب الآله الكاتبة فان وحدة
القياس تكون الصفحة مساحة المولسكاب سعة ٣٠ سطرا على الأقل ، وهنا
يجب أن نلاحظ أنه من الضروري مراعاة الخصائص الآتية في وحدة القياس:
١ - إمكانية قياس حجم العمل المنجز قياسا كميا •

٢ - أن تسمح بتحويلها الى وحدات أصغر عند قياس الحجم الصغيرة.
من الاعمال ، كما نسمح بالمضاعفة عند قياس الحجم الكبيرة من الاعمال -

٣ - أن تيسر الحصول على بيانات الانتاج في تقارير متتابعة •

٤ - أن تكون محددة تحديدا دقيقا يبعدها عن كل لبس •

ويمكن القول أن معدل الأداء هو أداة لخلق رابطة منسجمة بين حجم
العمل الذي ينجزه موظف أو عامل والأجل الزمني الذي يستغرقه أداء هذا
العمل •

وكلما اتبعت الدقة في عمليات تحديد معدل الاداء طبقا للخطوات التي

منوضحها فيما بعد فان هذا المعدل يعني أن العامل أو الموظف يجب أن تكون معدلات إنتاجه طبقا لهذا المعدل . فإذا قلت معدلات إنتاجه فان هذا مؤشر يدل على انخفاض الكفاية الانتاجية ، وإذا زاد معدل الإنتاج عن معدل الأداء فان هذا يعني أن العامل أو الموظف يبذل جهدا أكثر يستحق عليه المكافأة والتشجيع .

ثانية : أساسا معدل أداء :

- ١ - تيسير الاستفادة الكاملة من عناصر الإنتاج المتاحة .
- ٢ ... تيسير الاستفادة الكاملة من القوى العاملة المستخدمة .
- ٣ - أساس هام للتخطيط في مجالات الإنتاج والقوى العاملة والتسويق والميزانية .
- ٤ - أساس هام لتقدير التكاليف للمنتجات والخدمات وأسعار البيع ومواعيد التسليم ومعدلات استهلاك المواد والمعدات والأدوات .
- ٥ - أساس هام لنظام الحوافز والمكافآت التشجيعية وربط الأجر بالإنتاج .
- ٦ - متابعة العمل والرقابة عليه وتقييم الأداء .
- ٧ - رفع مستوى الكفاية الانتاجية .

وعلى ذلك فانه يمكن القول أن معدلات الأداء هي أساس الإدارة العلمية السليمة التي توصل الى تحقيق أكبر استفادة ممكنة من الموارد البشرية والمادية والامكانيات المتاحة .

ثالث : أين مكان معدلات الأداء في عمليات دراسة العمل :

تعمل الإدارة بصفة مستمرة على زيادة الكفاية الانتاجية من خلال جميع الامكانيات المتاحة مثل عناصر الإنتاج والموارد المادية والبشرية . ومعتبر عمليات دراسة العمل إحدى الوسائل التي يجب أن تستخدمها الإدارة في سبيل الحصول على الحقائق الضرورية التي يمكن بها التعرف على مشاكل العمل لمحاولة حلها بدلا من استخدام الآراء الشخصية .

ويمكن تقسيم أساليب دراسة العمل الى مجالين رئيسيين هما :

- ١ - دراسة طرق للعمل أو دراسة الحركة بقصد تحسين وتبسيط طرق الأداء .

٢ - قياس العمل أو دراسة الوقت لتحديد المعايير القياسية والأمنسية النمطية (أى معدلات الأداء) لمختلف الأعمال .

ويلاحظ أن هذين القسمين لابتدئان حيث أن كليهما مقيم للآخر ، وكثيراً ما أنه من دراسة طرق العمل القسم الثانى وهو قياس العمل ، إذا كان السرس من القياس هو تحقيب الأوقات النمطية اللازمة لأداء الأعمال حيث أن الوقت النمطى لعمل ما إنما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالطريقة التى يؤدى بها وبينها بنفها .

ويمكن أيضاً ذلك كما لآتى .

تقسم دراسة العمل الى فرعين هما :

- ١ - دراسة طرق العمل للوصول الى احسن طريقة لأداء العمل لغرض تطوير طرق العمل المبيعة ، ويدخل تحت هذا الفرع دراسة الحركة للإنسان لغرض تنفيذ أماكن العمل وتداول المواد والتدريب .
- ٢ - قياس العمل لمعرفة الزمن الذى تستغرقه كل عملية ويحل تحت هذا الفرع دراسة الوقت لغرض تحديد معدل الأداء .

رابعاً : لماذا قياس العمل :

سبق أن أوضحنا أن عمليتى دراسة طرق العمل ، وقياس العمل يتوقف كل منهما على الأخرى ، فكما أن قياس العمل يتوقف على الطريقة التى يؤدى بها العمل ومدى سلامتها ، فإن الزمن النمطى الذى يستخرج منه قياس العمل هو أيضاً عامل هام بالنسبة لعملية دراسة طرق العمل ، لذلك فإن عملية دراسة الوقت قد يسبق عملية تحديد طريقة العمل المحسنة .

ونظراً لأن دراسة طرق العمل لا تدخل فى موضوع هذا البحث فأننا سنكتفى بما ذكر عنها على سبيل إيضاح العلاقات بين فرعى علم دراسة العمل .

والغرض من قياس العمل هو تحديد الزمن اللازم للقيام بالعمل تحت الظروف العادية القائمة في وقت الدراسة • ثم نقيّم الجهد البشرى وسرعة الاداء ، وهذا ينتج عنه ايجاد أساس سليم يمكن عن طريقه تحديد القدرة الاناجية خلال وحدة الزمن •

ومن خلال تحديد الغرض يمكن القول أن قياس للعمل هو « تحديد للزمن الصحيح الذى يؤدى خلاله عامل مدرب عملا معيناً بطريقة اداء فعالة في الظروف العادية وعنى مستوى محدد من الاداء » •

ويقصد بالزمن الصحيح أنه الذى يحدد على أساس أن توضع في الاعتبار العوامل التى تؤثر في تنفيذ للعمل •

ويقصد بطريقة الاداء الفعالة ، أن العمل يمكن للقيام به على مستوى يمكن المحاطة عليه باتباع الطريقة النمطية التى روعي فيها الخبرة السليمة للحصول على درجة الجودة المطلوبة •

ويقصد بالعمل المعين أن يكون محدد المعالم موصوفا وصفا دقيقا ، وبالطبع لايمكن وصف العمل الا بعد تحليله الى وظائف على أن تحدد النواحي الآتية :

١ - الواجب : وهو الجهد البشرى سواء اكان بدنيا أو عقليا ، لتحقيق غرض معين •

٢ - الوظيفة : وهى مجموعة الواجبات التى تتطلب تخصيص عامل للتفرغ لادائها وتتضمن بياناتها النواحي الآتية :

(أ) ماذا يفعل العامل ؟

(ب) كيف يقوم بعمله ؟

(ج) لماذا يقوم بعمله ؟

(د) مستوى المهارة •

٣ - العمل : وهو مجموعه الوظائف المتشابهة للواجبات بحيث يمكن تغطيتها جميعا في تطيل واحد ، ومجالات العمل هى :

(أ) العمل البدنى الذى يؤدى بواسطة الافراد وهو الذى يمكن قياسه •

(ب) العمل الآلى وهذا يمكن حسابه عن طريق معرفة القدرة الانتاجية للآلة .

(ج) العمل العفلى وهذا يصعب قياسه .

فامسا - مفاهيم يجب توضيحها قبل البدء فى خطوات تحديد معدل الاداء :
قبل أن نتحدث عن تحديد معدل الاداء فاننا نحدد بعض المفاهيم :

١ - الوقت العادى وهو الوقت الذى يستغرقه عامل عادى فى انجاز عمل معين بمعدل اداء عادى وتحت ظروف عادية .

٢ - الوقت القمطى وهو الوقت الذى يستغرقه عامل عادى فى انتاج عمل معين فى الدفعة أو الساعة ، وهو يتكون من شطرين هما الوقت العادى ومضافا اليه مجموعة الاضافات أو المسموحات (وستوضحها فى الفقرة سابعاً) .

٣ - العامل العادى وهو العامل الذى يتمتع بقدرا عظيم من الخبرة وعلى مستوى معقول تؤهله لاداء عمل معين على مستوى الجودة المطلوبة .

٤ - معدل الاداء العادى وهو معدل الانتاج للعامل العادى خلال الوقت العادى (السابق الإشارة اليهما) ، مع تهيئة اشراف سليم وحوافز تضمن زيادة هذا المعدل أو استمراره بدون انخفاض على الاقل ، ويكون هذا المعدل محسوباً من قبل .

٥ - معدل الانتاج وهو كمية العمل المنتجة فعلاً تحت الظروف الراهنة للعمل، والتي نحاول خلال عمليات دراسة العمل المحافظة عليها وتثبيتها اذا تساوت مع معدل الاداء ، أو رفعها الى مستوى معدل الاداء اذا ثبت انها اقل منه .

سادساً : كيف يستخلص معدل الاداء :

١ - طريقة دراسة الوقت وذلك بتحليل العمل الى عناصره والنعرف على العوامل المؤثرة فيه ثم اجراء عملية قياس الوقت طبقاً للخطوات التى سنوضحها فى الفقرة التالية (سابعاً) ، وتفضل هذه الطريقة لانها موضوعية ويتبع فيها الاسلوب العلمى .

٢ - الطريقة التاريخية وذلك بالرجوع الى سجلات وتقارير الانتاج السابقة واستخراج كمية أو متوسط الانتاج عن المدد السابقة أى معدل الانتاج ويمكن الاستفادة بمعدل الانتاج هذا كمؤشر لمعدل الأداء ، وتستخدم هذه الطريقة في الأعمال غير الروتينية أو التي يصعب قياسها ، أو حين يتعذر استخدام الأساليب العامة ، وتتطلب هذه الطريقة الكثير من الدقة ، إذ يجب أن يراعى فيها ظروف الماضي الميسرة أو المعوقة أو الطوارئ ، كما يجب أن تراعى التحولات ، ومن الضروري في هذه الحالة أن يؤخذ رأى دوى الخبرة في الاعتبار حتى يمكن تلافي احتمال أية بيانات مضللة .

٣ - طريقة الخبرة الشخصية والتحكم الذاتي في تقدير معدل أداء تقريبي ، أو اتخاذ معدلات انتاج مستخدمة في جهات مشابهة كأساس للعمل .

وبجانب ذلك فإنه يوجد طرق أخرى لحساب معدلات الأداء باستخدام أساليب للرياضة التحليلية وبحوث العمليات .

مسابقتها : خطوات تحديد معدل الأداء بطريقة دراسة الوقت :

تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأدقها وتعتمد على الساعة الميكانيكية كالآتي :

- ١ - تحديد العمل المطلوب دراسته .
- ٢ - تحديد وحدة قياس لهذا العمل .
- ٣ - وضع العامل تحت المشاهدة لأداء العمل المعين .
- ٤ - تقدير سرعة الأداء عن طريق الساعة الميكانيكية .
- ٥ - تقدير معدل أداء العامل بالنسبة لمعدل الأداء العادي .
- ٦ - تكرار العملية مع تغيير ظروف العمل أو العوامل التي تؤثر في سرعة الأداء مثل :

- (أ) الحالة النفسية للعامل من حيث كونه سعيدا نتيجة منحه مكافأة مثلا ، أو حزينا نتيجة تانيبه من أحد رؤسائه ، أو ماشابه ذلك .
- (ب) الحالة النفسية للعامل في أول الاسبوع أى بعد العطلة الاسبوعية مباشرة ، وفي نهاية الاسبوع أى قبل العطلة مباشرة .

(ج) الظروف الطبيعية للعمل مثل الاضاءة والضوضاء والحرارة والرطوبة وغير ذلك .

(د) في أول الشهر وفي منتصف الشهر وفي آخره .

(هـ) في أول يوم العمل وفي منتصف اليوم وفي آخر اليوم ، وايضا خلال ساعات اليوم المختلفة مثل الورديات الليلية .

٧ - تسجيل بيانات عن كل مشاهدة وتستخدم في ذلك نماذج مختلفة تملأ خاماتها بحيث تسهر السيطرة على البيانات وتحليلها ، وما هي بنى هذه البيانات .

(ا) بيانات عن عملية الدراسة مثل رموزها واسم الفائز بها والناجح وغير ذلك .

(ب) بيانات عن العمل الممين موضوع الدراسة من حيث اسم المنتج وخصائصه ودرجة الجودة وغير ذلك .

(ج) ظروف العمل مثل المكان ونسوع المعدات المستخدمة والظروف الطبيعية .

(د) بيانات عن العامل مثل اسمه ورقمه وحالته النفسية .

(هـ) المتغيرات المختلفة التي قد تكون أحيانا متعلقة مثل القانيب أو منح المكافآت أو ما شابه ذلك .

(و) تسجيل وصف كامل لطريقة الأداء من واقع المباشرة على أن يكون الوصف على أساس تقسيم العمل الممين الى عمليات صغيرة متتالية .

(ز) تسجيل الوقت الذي يستغرق في أداء كل عملية صغيرة باستخدام الساعة الميكانيكية .

٨ - تقدير متوسط سرعة الأداء طبقا للبيانات المسجلة .

٩ - مقارنة مستوى سرعة الاداء الناتج من الدراسة بمستوى معدل الاداء العادى الذى قد يكون قد سبق استخراجه نتيجة دراسات سابقة ، والذى يعتبر بمثابة مقياس بحدد مستوى الاداء ، ويمكن تحويل الأوقات المشاهدة الى أوقات عادية باستعمال المعادلة الآتية :

معدل الأداء العادى

$$\frac{\text{الوقت العادى}}{\text{معدل الأداء المشاهد}} \times \text{الوقت المشاهد} = \text{الوقت العادى}$$

١٠ - الإضافات أو المسموحات : أن التوصل الى الوقت العادى يعنى

أذا قد سجلنا وقت العمل الممنج فقط الذى أداه العامل أو الموظف دون حساب الوقت الصائغ من جانب العامل أو الماكينة وكذلك أنه راحة قد يأخذها العامل أو الموظف أثناء أدائه العمل ، لذلك فانه من الضرورى أضافه بعض المسموحات الى الوقت العادى حتى نضمن عدالة المباس ، ويمكن أن نقسم هذه المسموحات الى أربعة أنواع كالآنى :

(أ) الراحة : وهى تقدر بنسبة ٤٪ من الوقت العادى .

(ب) الحاجات الشخصية : وهى تقدر بنسبة ٥٪ من الوقت العادى .

(ج) طبيعة العمل : أن بعض الاعمال قد يكون لها طبيعه خاصة مثل الأعمال الشاقة أو المضرة بالصحة وهذه تتطلب مسموحات تقدر بنسبة ٢٢٪ من الوقت العادى ، ولقد تمت دراسات فى هذا المجال نتج عنها تحديد جداول تتضمن نسب المسموحات للأعمال غير العادية والماسية وخلال الصوضاء والاجهاد العقلى الذى قد يجعل تكرار للعمل صعبا دون فترات توقف .

(د) التوقف العارض : فقد يحدث أن يتوقف العامل نتيجة انتظار وصول المواد ، أو عطل فى الآلة ، أو فى ظروف طارئة ، فإذا كان العمل موضوع الدراسة فنتابه مثل هذه الظروف للعارضة فانه يجب مراعاة إضافة بعض الوقت لمواجهة هذه الحالة .

فإذا أصبف هذه المسموحات الى الوقت العادى فانه ينتج الوقت النمطى .

١١ - خصائص معدل الأداء :

يتنصح مما سبق أن معدل الأداء لابد أن يتصف بالخصائص الآتية :

(أ) أن يكون واقعيا وقابلا للتحقيق مستقبلا .

(ب) أن يكون عادلا فلا يكون تطبيقه عبثا على كامل العاملين .

(ج) أن يصاحب تطبيقه سياسة تشجيعية .

ثامنا : مجالات الاستفادة من معدلات الأداء :

بالإضافة الى ماسبى عرصه من فوائد لمعدلات الاداء (فى الفقرة ثانيا)
فاننا نعرض هنا بعض المجالات التى يمكن فيها الاستفادة من معدلات الاداء
كالتى :

١ - المعدل النوعى : الى جانب معدل الأداء الزمنى السابق عرضه
الذى يربط بين كمية العمل وحجمه وبين الزمن اللازم لأدائه ، فإنه يوجد
نوع آخر هو المعدل النوعى ، وهو يبين العلاقة بين العمل المنجز وبين مستوى
جودته مثل نسبة العيوب فى العمل ، أو الردوص أو الأخطاء ، وهذا النوع
يمكن استخدامه فى قياس جودة الأداء .

٢ - يلاحظ أن بعض الاعمال يصعب تحديد معدلات أداء قياسيها ،
ومثل هذه الاعمال تتطلب مهارة أكبر فى تحديد معدلات أدائها ، وذلك مثل
عمليات البحوث ، وهذه قد يلجأ فيها الى خبرة الرئيس أو المشرف الذى يمكنه
أن يضع توصيفا للعمل ويحدد عناصره واحتمالات الزمن المستغرق لكل
عصر والطروف التى محتمل أن يواجهها ، ثم استخلاص معدل أداء تقريبي ،
ولقد أمكن باستخدام وسائل الهندسة الصناعية الوصول الى عدة نظم وطرق
لربط الاجر بالانتاج ، الا أن الاسنفادة منها لا تتوقف على سلامة النظام
المقترح فحسب بل أيضا على سلامة التطبيق وعلى درجة فهم العاملين
المعينين لها ومدى انفعائهم بعدالتها .

٣ - رفع مستوى الكفاية الانتاجية فى المشروعات : تعنى الادارة العلمية
للمشروعات بتحقيق اكما استخدام وأحسن استغلال للموارد والامكانيات
المادية والبشرية المتاحة ، ملا يقاس المشروع بمدى العائد الذى حققه فحسب
يل يفاى أيضا بمدى الكفاية الانساجية الذى أمكن الوصول اليه .

ويمكن رفع مستوى الكفاية الانتاجية فى المجالات الآتية :

(أ) زيادة السعة المتاحة عن طريق التطوير والحسين فى الامكانيات
المتاحة من الناحية التكنولوجية ومن ناحية الادارة والتنظيم .

(ب) تشغيل السعة المتاحة كلها خلال الوقت المتاح وهذا يتطلب
الاهتمام بالتسويق والتخطيط وغير ذلك من مسئوليات الادارة .

(ج) إذا لم يمكن استغلال سوى جزء من السعة المتاحة ، فإنه من الضروري استغلال هذا الجزء بأعلا كفاءه ممكنة أى تحقيق أعلا معدل أداء ممكن ، وهذا يتطلب تبسيط العمل ورفض مهارة الأداء واستخدام الحوافز .

٤ - يمكن أن تستخدم الإدارة مقارنة الأهداف المتوخاة بالأهداف التي تم تحقيقها في مجال الإنتاج كمقياس لمدى فاعلية معدلات الأداء للطبقة .

٥ - أن معدلات الأداء يسبب تحديد ما لعل ما دون مراعاة ارتباطه بالاعمال الأخرى داخل المنظمة ومراعاة مدى التأثير المباشر وغير المباشر لكل عمل في الأعمال الأخرى ، وكذلك تأثيرها بأي تغيير يدار على التنظيم كله أو جزء منه ، اذلك فإنه يصعب تحديد معدل أداء يعتمد عليه لأى عمل الا ضمن نظام متكامل يربط الأعمال ببعضها البعض ووضع تأثير كل عمل في الأعمال الأخرى في الاعتبار .

٦ - أن تكاليف الإنتاج لاتتفأ تزداد بصفة مستمرة ومن بينها تكاليف الأعمال الكتابية ، ولعل لوحظ أن تكاليف الموظف ادى يؤدي أعمالا كتابية هي ضعف تكاليف عامل الإنتاج ، لذلك فإنه من الضروري المبادرة الى محصر ومراجعة تكاليف وحدات الأعمال الكتابية على أساس دراسة العمل ودراسة الوقت بجانب دراسة طرق العمل لفرض التوصل الى معدلات أداء تعمل على تخفيض التكاليف الى أقل حد ممكن .

٧ - عند تطبيق معدلات الأداء الفعالية فإنه من الضروري مراعاة أن يكون العاملون على مستوى طبخ من التدريب الذى يجعلهم قادرين على التوصل الى هذا المعدل ، بل وأن يتعدوه دون إحلال بجوده الإنتاج ، كما أن ذلك قد يستلزم أيضا تطبيق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب .

٨ - أن تطبيق معدلات الأداء يتطلب وجود رقابة فعالة على الإنتاج لتأكد من التوصل الى كميات الإنتاج المناسبة لمعدلات الأداء ، مع مراعاة جودة الإنتاج وعدم الاسراف في الرقابة حتى لاتتصبح تكاليف الرقابة أكبر من تكاليف نتائجها .

٩ - يمكن أحيانا استخدام معدل الأداء لقياس فاعلية الأداء ويتم ذلك في فترات متفاوتة تبعا لنوع العمل (كل سنة كل سنة أشهر، كل ثلاثة أشهر، كل

كل ثلاثة أشهر ، كل شهر للخ (وعلى سبيل المثال نعرض هنا جدولاً يبين طريقة قياس درجة فاعلية الأداء لأحدى عمليات المحفوظات رسي المهرسة . كالآتي :

عدد وحدات العمل المنجزة فعلاً خلال ستة أشهر ٥٤٠٠٠ وحدة
المدة الكلية ٦ أشهر
عدد أيام العمل على أساس ٢٥ يوم عمل في الشهر ١٥٠ يوماً
عدد ساعات العمل الفاعلية على أساس ٥ ساعات يومياً
موظف واحد (١٥٠ × ٥) ٧٥٠ ساعة عمل
لثلاثة موظفين ، على أساس أن عملية المهرسة يقوم بها
ثلاثة موظفين (٧٥٠ × ٣) ٢٢٥٠ ساعة عمل
معدل الأداء السابق تحديده سابقاً للدراسة
دقيقتان للوحدة

عدد الوحدات المفروض إنجازها طبقاً لمعدل الأداء وخلال ٢٢٥٠ ساعة عمل:

$$٢٢٥٠ \text{ ساعة عمل } (\frac{٦٠}{٢} \times ٢٢٥٠) \dots\dots\dots ٦٧٥٠٠ \text{ وحدة}$$

$$\text{درجة فاعلية الأداء } (١٠٠ \times \frac{٦٧٥٠٠}{٥٤٠٠٠}) \dots\dots\dots ٨٠ \%$$

وفي مثل هذه الحالة فإنه من الضروري دراسة أسباب عدم وصول فاعلية الأداء إلى ١٠٠ ٪ التي قد تنحصر فيما يلي :

- (أ) أن يكون معدل الأداء غير واقعي .
- (ب) أن يكون حجم العمل غير متناسب مع عدد الموظفين طبقاً لمعدل الأداء .
مما يستلزم إعادة توزيع العمل .
- (ج) الحاجة إلى التدريب للوصول إلى درجة لفاعلية المطلوبة .
- (د) الحاجة إلى رقابة أكثر .
- (هـ) حاجة للعمل إلى التبسيط .
- (و) حاجة الأجهزة إلى الصيانة أو نقصها أو عدم كفاءتها .

(ح) اذا كانت فاعلية الأداء ١٠٠ ٪ فان هذا لايعنى عن مواصلة تحسين

كفاية الأداء واستمرار اختبار معدل الأداء بين وقت وآخر .

(ط) الظروف الطارئة كالاغتيال .

(ي) لاختلاف البيئة كأن يكون معدل الأداء قد تم اعداده في بيئة تختلف

عن البيئة التي تم فيها قياس درجة الفاعلية .

١٠ - مادامنا نطبق أساليب الإدارة العلمية فانه من الضروري أن يقتنع

الجميع بفاعلية معدلات الأداء سواء العاملون أو المادة ، وأن يتبنى القادة

فكرة تطبيقها على أوسع نطاق وأن يعملوا على اعداد الأخصائين الذين

يمكنهم تحديد معدلات أداء دقيقة .

١١ - أن تطبيق معدلات الأداء يتمشى مع مبدأ هام من مبادئ الأداء

وهو « تقسيم العمل » اذ لاشك أن تكرار نفس العمليات بولد و العامل

بالضرورة درجة من التفوق والسرعة .

الفصل السادس

الاتصالات الادارية

أولاً : الغرض من الاتصالات :

تستعمل كلمة الاتصالات في محالات كثيرة في العصر الحاضر ، ففوق أنها تعنى نقل وتبادل الافكار فاسها مد استعيرت في دراسات التنظيم وفي تدريس اللغة الانجليزية في الجامعات وفي الاعلان والعلامات العامة وغير ذلك .

وسنتناول في هذا الفصل دور الاتصالات واثرها في البناء التنظيمي لأي منظمة وكيف أنها أساس لهذا البناء ، وسنبين دور الاتصالات في توصيل المعلومات التي ستنبنى عليها الممارات ، اذ انه بدون اتصالات لا يمكن أن يكون هناك تنظيم .

والغرض الاساسي من الاتصالات هو توصيل وتبادل المعلومات والبيانات سواء أكانت مسجلة أو شفوية بين الادارة ووحدات التنفيذ من ناحية ، وبين وحدات التنفيذ بعضها البعض ، ويمكن اجمال اغراض الاتصالات فيما يلي:

١ - اعلام وحدات التنفيذ بالاهداف المطلوب تحقيقها والسياسات والبرامج والخطط وأية تغييرات .

٢ - اعلام وحدات التنفيذ بالتعليمات المختلفة عند تنفيذ أعمال أو الامناع عن تنفيذها ، ويدخل في هذا المجال كل ما يتعلق بالتوجيه والتنسيق والاشراف والرعاية .

٣ - اعلام الادارة بما تم اعتماده ، أو بما لم يتم أو بالمشكلات التي تظهر خلال عمليات التنفيذ والاقتراحات وغير ذلك .

٤ - تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات التنفيذ .

ويتضح من هذا العرض الموجز أهمية السرعة والسهولة والدقة في توصيل المعلومات والبيانات الضرورية في رسم السياسات ووضع التخطيط واختيار البرامج كما ينصح أنه في كثير من الأحوال يكون النقص والقصور في المعلومات والبيانات ناتجا عن عجز وقصور في نظام الاتصالات .

ويمكن تعريف نظم الاتصالات بوجه عام بأنه مجموعة الفواعل والرسائل والعمليات والسمات التي تكفل إنتاج المعلومات والبيانات وتوصيلها وحسن استخدامها وذلك لتمكن تحقيق أغراض الإدارة واتخاذ موافق أو قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت .

ويقول الدكتور أحمد فؤاد شريف في كتابه « نظام الاتصال وعملية الإدارة » - أن الولايات المتحدة الأمريكية قد اعترفت من سنوات قليلة فقط بمشكلة المعلومات والبيانات كما يرى خبراء التنظيم أن ضعف الاتصالات يعتبر مشكلة الإدارة رقم (١) .

ثانيا : عناصر الاتصال :

أن أي اتصال يهدف أساسا إلى توصيل فكرة معينة من عضو في التنظيم الإداري إلى عضو آخر داخل التنظيم أو خارجه ، لنرض أما مجرد الإخطار أو لأحداث تغيير في تصرفات العضو الآخر ، ومن هذا يتضح ضرورة وجود العناصر الآتية في أي اتصال :

- ١ - المتصل (بكسر الصاد)
- ٢ - المتصل به (بفتح الصاد)
- ٣ - المعلومات التي تتضمنها الرسالة
- ٤ - وسيلة الاتصال .
- ٥ - رد الفعل .

وأي اتصال بدون هدف هو اتصال ضائع وغير ضروري ، وأي اتصال لا يكون له رد فعل هو أيضا ماصر ، ملا يكفي مجرد الإبلاغ وإنما المهم التأكيد من وصول الفكرة المبلغة من ناحية ثم استيعابها بنفس الشكل الذي يريد مرسلا من ناحية أخرى .

مثالنا : وسائل الاتصالات :

١ - الاتصالات الشخصية وذلك بأن يتصل عضوان أو أكثر اتصالا مباشرا بالوسائل الآتية :

- (أ) المقابلات الشخصية .
- (ب) الاجتماعات .
- (ج) الندوات .

٢ - الاتصالات الشفوية وذلك عند إبلاغ معلومات الى شخص أو مجموعه كبيره من الاشخاص لايمكن الاتصال بهم شخصا ، ويكون ذلك بالوسائل الآتية :

- (أ) مكبرات الصوت .
- (ب) الاذاعة .
- (ج) التلفيزيون .
- (د) التليفون .
- (هـ) الديكتافون .

٣ - الاتصالات المكتوبة أو المصورة وهي تتميز عن النوعين السابقين بأنها تحتاج الى تسجيل كتابي للمعلومات المتبادلة ، كما أنها تستخدم كدليل .
مادى للاثبات أو قد يكون تعزيرا لاتصال شمولي ويكون هذا النوع بالوسائل الآتية :

- (أ) الخطابات .
- (ب) المذكرات .
- (ج) التقارير .
- (د) البرقيات .
- (هـ) الملصقات على الحائط .
- (و) التعليمات بأنواعها (قوانين - قرارات - منشورات)
- (ز) الدوريات (الجرائد - المجلات - المنشرات)
- (ح) الافلام والصور .

ويكون اختيار إحدى هذه الوسائل دون الأخرى على أساس ظروف واحتياجات العمل ويمكن القول أن الاعتبارات الآتية يمكن أن تكون أساسا للاختيار :

– السرعة المطلوبة لتوصيل المعلومات خصوصا في احوال الاستعجال أو الطوارئ .

– السرية الواجب توافرها .

– التكاليف .

– عدد المطلوب الاتصال بهم ؟

– نوع الرسالة المطلوب توصيلها وأهميتها .

– ما قد يفتاق الرسالة من تداخل أو غموض ومدى حاجتها للشرح .

رابعاً : الاعتبارات الواجب مراعاتها في الاتصالات :

أن عملية توصيل المعلومات ليست عملية سهلة كما يتصورها الكثرون ، أنها تحتاج إلى قدرات خاصة ، إذ ليس المهم أن توصل المعلومات فقط بل أنه من الضروري أن نوصلها بطريقة تدعم التنظيم الإداري .

وأنه يوجد ثلاث مراحل هامة تتضمنها هذه العملية يمكن إجمالها فيما يلي :

١ – مرحلة اعداد المعلومات بحيث تكون سليمة ووافية بالغرض وطبعا لاهداف واحتياجات العمل .

٢ – مرحلة اختبار وسيلة الاتصال وهي الوسيلة المناسبة لطبيعة المعلومات وطبقا للاعتبارات السابق الإشارة إليها ، على ألا يتعارض مع التسلسل الرئاسي .

٣ – مرحلة متابعة الاتصال للتأكد من رد الفعل على أن يكون رد الفعل محققا لهدف الاتصال وإلا مانه يمكن اعتبار عملية الاتصال غير منتهية ويستلزم هذا متابعة الاتصال ومد يكون ذلك بملاحظة تصرفات الطرف الآخر أو سماع تعبير منه .

ولضمان الحصول على نتائج طيبة للاتصال فانه يجب مراعاة مايلي :

١ – المعلومات الشفوية نحاج الى قدرة على الاقناع ولباقة وليونة في .

الحديث ، كما أنها تحتاج إلى أن يكون المتحدث على علم تام بظروف وعقلية من يتحدث إليهم من حيث نواحي القوة والضعف أو القدرة على الأداء ، وكلما استخدم أسلوب الرجاء في نيل الأغراض فإن ذلك يكون ادعى إلى الاستجابة .

كذلك فإن الاتصال الشعوري يتطلب أن يركز المتصل على الكلمات والمعلومات الهامة بتغيير في نبرات صوته ، ويتغير في سرعة الكلام ، وبالاختصار بمرحلة قبل الأفكار الهامة وبعدما ، على أنه يجب أن ينتهي الحديث بتلخيص للنقط الهامة .

٢ - أما المعلومات المكتوبة أو المصورة فإنها تحتاج بوجه عام إلى القدرة على الكتابة والوصف وحسن التعبير ، ويمكن أن تكون النقاط الآتية معونة في هذا المجال :

(أ) أن يكون الكاتب على بينة كاملة بما سيكتب وأن يكون لديه من البيانات ما يساعده على الكتابة .

(ب) وأن يكف المعلومات على أساس عقلية وظروف المرسل إليه ، وليس على أساس عقلية وظروفه هو ، وفي هذا المجال لا يجب أن تتضمن الرسالة أية تعبيرات أو مصطلحات فنية تعسر فهمها .

(ج) أن ترقب المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المرسل إليه من فهمها واستيعابها بسهولة .

(د) أن تتضمن الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمرسل إليه والأكثر كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها .

(هـ) أن تكون الرسالة واضحة لا تقبل التأويل لأكثر من ناحية ، كما لا تحتاج إلى قدرة عالية في فهمها ، لذلك فإن على الكاتب أن يشرح المعلومات غير المعروفة بمقارنتها بالمعلومات المعروفة ، كما أن عليه أن يكرر المعلومات الهامة بطرق مختلفة ويحاول أنصاحها باستخدام الأمثلة .

(و) إنهاء الرسالة بتلخيص للنقط الهامة أو الرئيسية .

خامسا : آداب الاتصال :

كلما صاحب كل عملية اتصال سلوك حسن وتصرف سليم كان ذلك ادعى إلى نجاح الاتصال في تحقيق هدفه ، ومما نرى توجيه النظر إليه أن

للاتصال آداب يجب التعرف عليها ونوضح فيما يلي نماذج لما يمكن مراعاته منها :

١ - آداب الاتصال الشخصي :

- (أ) البشاشة والرقّة والمجاملة .
- (ب) اظهار التعاون والاستعداد لتقديم الخدمات .
- (ج) مناقشة الطرف الآخر بهدوء ومحاولة افساحه بوجهه نظره مع البعد عن الاحتداد .
- (د) اعطاء الطرف الآخر مهلة كافية للاستيعاب اذا تبينت ضرورة لك .

٢ - آداب الاتصال للتليفوني :

- (أ) اجب على التليفون بسرعة حتى لاتحمل الطرف الآخر ينتظر ردك طويلا .
- (ب) تحدث بصوتك الطبيعي بلا تصنع .
- (ج) عرف نفسك وعطك عند رفع السماعة .
- (د) اصغ الى محدثك واجب على اسئلته بلباقة وكياسة وتجنب العبارات المقتضية .
- (هـ) لاتظهر غضبك عند حدوث ما يستوجب ذلك لان انفعالاتك تنقلها نبرات صوتك .
- (و) عند انتهاء المكالمة لا نعد السماعة الى مكانها بطريقة تدل على العصب .

٣ - آداب الاتصال الكتابي :

- (أ) استخدام الالفاظ المهذبة اللائقة .
- (ب) البعد عن عبارات النغالي أو التملق .
- (ج) البساطة في التعبير .
- (د) اظهار الامتنان والشكر والاستعداد لرد للخدمات .
- (هـ) اظهار الصراحة والاخلاص .
- (و) ضبط النفس بحيث لا يظهر من تعبيرات الكاتب ما يدل على ضيقه أو تأففه .

سادسا : العقبات التي تحد من فاعلية الاتصال :

سبق أن أوضحنا أنه من الضروري التأكد من أن الاتصال قد حقق الهدف منه ، وفي كثير من الاحوال تظهر بعض العقبات التي تحد من فاعلية الاتصال ، بل أن بعضها يجعل الاتصال لا فائدة منه ، ونجمل هذه العقبات فيما يلي :

١ - عدم الدقة في الرسالة مما يجعل المرسل اليه في ظروف لا تسمح له بتنفيذ المطلوب منه ، وينسبب ذلك عن الاقوال السطحية أو المتحيزة .

٢ - إذا كان الاتصال يتطلب تغييرا في نظام العمل فإنه في الغالب يفابل هذا التغيير بالمقاومة إذ يعتبر ذلك من الناحية النفسية تهديدا للاستقرار وإعادةات الشخصية .

٣ - اهتمام بعض الأشخاص بالمعلومات التي تتعلق بأشخاصهم كثيرا ما يقف عقبة في سبيل توصيل المعلومات المتعلقة بالعمل اليهم .

٤ - الطبيعة البشرية للانسان من حيث ميله الى عدم الاباحة بشعوره الحميقى أو اهدافه لاعتبارات خلقية أو اجتماعية ، أو الخوف وعدم الرغبة في الاتصال أو الشعور بمركب النقص .

٥ - تعتمد ألقاء المعلومات خشية أحداث تأثير سيء على الشخص الآخر .

٦ - انشغال المرسل اليه بأعمال أخرى .

٧ - استخدام أسلوب التهجم أو السخرية من اتجاهات الامراد بدلا من اعتبارها وجهات نظر شخصية .

٨ - عدم النطق الجيد أو الصوت المنخفض .

٩ - بعض الأشخاص من حيث عدم ميلهم للتعاون .

١٠ - نقص وسائل الاتصال .

الفصل السابع

إدارة الأعمال الورقية

ظهر اتجاه علمي جديد في دراسات الأعمال المكتبية يناول المشاكل الناتجة عن التوسع في استخدام الورقة المكتوبة ، ولقد ظهر ذلك حلياً في التقرير الذي وضعته لجنة برلمانية في الولايات المتحدة هي لجنة هوفر عن الأعمال الورقية في الولايات المتحدة عام ١٩٥٤ واللجان التالية لها حيث تم احراء مسح شامل لهذه الأعمال أمكن بواسطته التعرف على المشاكل العامة وتحديد لسلبيب مواجهتها .

ونتناول إدارة الأعمال الورقية المجالات الآتية :

١ - نوعيات مواد الكتابة واسس اختبار هذه المواد من حيث مساحة الاوراق (فولسكاب - كوارتو) طبقاً لظروف ومتطلبات العمل .

٢ - اسس وقواعد انشاء الوثائق ويتضمن ذلك الناحية الشكلية والموضوعية لانشاء الانواع الآتية :

- (أ) المراسلات .
- (ب) التشريعات والتعليمات .
- (ج) التقارير .

كما يدخل في هذا المجال عمليات استخدام معدات واحهرة النسخ والطبع والتصوير .

٣ - إدارة المراسلات ويتضمن ذلك إجراءات تداول البريد الوارد والصادر والرفاية عليه .

٤ - إدارة الحفظ ويتضمن ذلك القواعد التي تحكم عمليات حفظ الاوراق والرفاية عليها وسهولة الرجوع الى أى جزء منها ويدخل في هذا المجال عمليات تصنيف ومهرسة الاوراق وانشاء الفهارس .

٥ - إدارة النماذج ويتضمن ذلك قواعد إنشاء النماذج وتبسيطها طبقا للاحتياجات ثم عمليات تكويد النماذج وتخزينها والرقابة عليها والسبطرة على استخدامها والتخلص مما لم تعد ثمة حاجة اليه منها وتطويرها .

أولا : إدارة المراسلات :

١ - أهمية المراسلات والذكرات :

(أ) توفر الكثير من الوقت والجهد اللذين يضيعان في الاتصالات الشخصية .

(ب) تعزز الاتصالات الشخصية حيث تكون بمثابة مستند يمكن الاعتماد عليه قانونا .

(ج) تعطى الكاتب فرصة لترتيب افكاره والتعبير عنها بعيدا عن مؤثرات الاتصال الشخصي .

(د) يكون الرسالة بمثابة مرجع سهل لاعطاء البيانات التي قد يحتاج اليها العمل فيما بعد .

٢ - دراسات التكلفة في مجال المراسلات :

تبين من نتائج إحدى الدراسات المكتبية لنكلمة المراسلات في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عشرين سنة ما يلي :

- تكلفة الرسالة الأصلية	٣ دولارات (شاملة تكاليف الاملاء)
- تكلفة الرسالة للروتينية	١٥ دولار
- تكلفة طبع النموذج	٥ دولار

وهذا يعطى صورة عن ارتفاع التكلفة اذا ضربت هذه الأرقام في عدد المراسلات لأحدى المنظمات .

٣ - خصائص الرسالة الجيدة :

أن لكل رسالة غرضا يسعى كاتبها الى ابرازه الى الجانب الآخر لذلك فان على كاتب الرسالة أن يراعى النواحي التالية :

(أ) الوضوح :

يجب أن يكون كاتب الرسالة على علم تام بجميع جوانب الموضوع

الذى تعالجه الرسالة ويظهر ذلك فى وضوح الغرض من الرسالة
وبعدها عن الغموض أو التشابك ويلزم لذلك أن يجمع كاتب الرسالة
البيانات التى تعينه على توضيح وإبراز أغراض الرسالة .

(ب) الدقة :

أن أى بيانات غير دقيقة مقدمها محرر الرسالة يكون لها أثر سيء
على الحانب الآخر إذ ستجمله يفقد الثقة به وربما ينشكك فى جميع
محتويات الرسالة .

(ج) الإيجاز :

أن الرسالة المطولة المتضمنة لكثير من الحشو لا تخدم كاتبها
فكما ركز الكاتب على أغراض الرسالة كان ذلك لجدى فى وصوله
الى هدفه على أن يراعى البعد عن الإيجاز المخل .

(د) الأنسة :

تتضمن هذه الناحية ثلاثة أوجه أولها التعبير اللغوى السليم
الذى يطابق ما لاصطلاح عليه ، وفى هذا المجال فإنه يمكن
الاستمانة بالقوميس اللغوية عند ظهور أى الذباس ويدخل فى
ذلك تطبيق قواعد الصرف بطريقة سليمة والوجه الثانى هو ضرورة
تطبيق قواعد النحو أما الوجه الثالث فهو مراعاة قواعد الإملاء .

(هـ) ترتيب فقرات الرسالة :

أن الكاتب لابد أن يقسم رسالته الى فقرات كلما تطلب الامر
ذلك ، وأن يخصص كل فقرة لفكرة أو مجموعة من الافكار المرتبطة
على أن ترتب الفقرات منطقيا من العام الى الخاص بحيث يتمكن
القارئ من الالمام بجميع محتضمه الرسالة من معلومات .

(و) استخدام علامات الفصل والوصل :

أن استخدام علامات الفصل والوصل بطريقة سليمة يعين الى حد
كبير على فهم كثير من العبارات كما يبعد كثيرا من اللبس الذى
يحدث عادة نتيجة عدم وجود مايفصل بين الافكار أو يصل بينها .

ومن أهم هذه العلامات الفاصله والنقطة والنمطان وعلامات التنصيص وغيرها .

٤ - أنواع المذكرات :

تعتبر المذكرات وسيلة هامة من وسائل الاتصال الادارى وعن طريقها يتم اعتماد الكثير من الموضوعات ويكون للمذكرة شكل خاص يختلف عن الرسائل ويوجد الكثير من أنواع المذكرات نعرض منها ما يلى :

(أ) مذكرة تتضمن بحثا عن موضوع عام ، حيث يتم عرض الجوانب المختلفة للموضوع .

(ب) مذكرة عرض موضوع ادلى أو مالى أو فنى على أحد الرؤساء المباشرين لابتداء الراى فيه .

(ج) مذكرة رفع موضوع للاعتماد من رئاسة إعلآ ، حيث يتم تصعيد المذكرة حتى المستوى الادارى الذى يملك سلطة الموافقة أو الاعتماد .

(د) مذكرة تحويل موضوع من جهة غير مختصة الى جهة مختصة ، حيث يتم تصميم المذكرة بيانات وافية تبرر هذا للتحويل .

ثانياً : التحول الى اساليب الاخذ والاعتراف والآلية :

بالرغم من أن الاساليب التطبيقية للمحفوظات تعتبر ضرورة لا يمكن التغلظ عنها الا أنه ننبجة لتكدس الملفات بالوثائق وتكاثر الملفات ونسوع موضوعاتها فان ذلك يتطلب اللجوء الى اساليب الاحتراف والاسترجاع الآلية لتسهيل عمليات البحث من ناحية والوصول الى بيانات ومعلومات دقيقة وسريعة من ناحية اخرى .

ويوجد أسلوبان للاخذ والاعتراف والاسترجاع هما :

١ - استخدام الميكروفيلم :

يتكون نظام الميكروفيلم من كاميرا للتصوير وجهاز للتحميض وجهاز لنسخ الافلام أو العبش وجهاز للمونتاج وجهاز القراءة ووحدات اخرى .

ويوجد نوعان من التصوير الميكروفيلى الاول هو الافلام والثانى هو

الفيلم وبسبع الفيلم حوالى ٢٥٠٠ لقطه وتختلف سعة الفيشة من ٦٠ لقطه الى اكثر من ٢٠٠ لقطه واللقطة تسع عادة وثيقة •

ويتم التصوير بتصغير الوثيقة بنسب معينة تتراوح بين ١٩ : ١ حتى ٤٨ : ١ ويمكن التصغير بنسب اكثر من ذلك •

وبطبيعة الحال يمكن قراءة الوثيقة المسجلة على الفيلم أو على الفيشة بإدخال الفيلم أو الفيشة في جهاز القراءة حيث يتم تكبير النص بنفس نسبة التصغير بواسطة العدسة الموحودة في جهاز القراءة ماذا كان التصغير هو ٢٤ : ١ فان العدسة مفاىس تكبير ١ : ٢٤ تعيد النص الى حجمه الطبيعى على شاشة جهاز القراءة •

ويمكن تصوير أنواع كثيرة من الوثائق على الميكروفيلم مثل ملفات الموضوعات وملفات الاسماء وملفات المشروعات والرسومات الهندسية بحيث يمكن الرجوع الى الافلام وحفظ الاصول في أماكن اقتصادية أو استهلاكها اذا لم يكن لها قيمة قانونية •

ويتطلب استخدام الميكروفيلم مايلى :

- (أ) تحديد مجموعة الوثائق المطلوب تصويرها •
- (ب) ترميمها واستكمالها وترتيبها ترتيبا سليما •
- (ج) استخدام طريقة لترقيم الوثائق بحيث يحدد مكان كل وثيقة على الفيلم أو على الفيشة •
- (د) اعداد الفهارس التى تساعد على سرعة الوصول الى الوثيقة أو الوثائق المطلوبة وقد تكون هذه الفهارس أبجدية أو تاريخية أو سلسلة وتتضمن هذه الفهارس عادة إشارة الى مكان الوثيقة أو الوثائق وذلك باعطاء رقم الفيلم واللقطة أو اللقطات أو رقم الفيشة واللقطة أو اللقطات •
- (هـ) يوجد نوع من أجهزة قراءة الوثائق يمكن ان يعطى صورة مطبوعة طبق الاصل من الوثيقة •

٣ - استخدام الحاسبات الآلية :

ان الفرق بين استخدام الميكروفيلم واستخدام الحاسب الآلى ان النوع

الاول يوصل الباحث الى صورة طبق الاصل من الوثيقة التي تتضمن البيان او المعلومة التي يريد ما الحاسب الآلى فهو سيعطى بيانات مستخلصة من الوثائق كما أنه قد يعطى نص الوثيقة في بعض الاحوال .

ان استخدام الحاسبات الآلية في المنظمات يتطلب أولا تنظيم مصادر المعلومات من ملفات ،لارشيف ومسندات مالية وسجلات وغيرها ثم البدء في وضع نظم معلومات مدوية وهذه النظم تتطلب خبره دقيقة للمهام بها .

وبرغم ان نظم المعلومات المدوية هي البدايه السليمة لاستخدام الحاسبات الا أن عيب هذه النظم في الاستخدام اليومي أنه لا يوجد بها الا مدخل واحد او مدخلين للبحث أما اذا تم برمجة هذه النظم آليا فإنه يمكن الوصول الى البيانات والمعلومات عن طريق عشرات الداخل وهذه هي الميزة الرئيسة في الحاسبات الآلية .

ومن الحالات التي ثبت فيها جدوى استخدام الحاسبات الآلية هي بيانات المواطنين من ناحية تواريج تعييبهم وأماكن عملهم ومرتباتهم وتواريخ الترقية وتواريخ العلاوات والاحالة للمعاش وغير ذلك من البيانات إذ أن برمجة هذه البيانات للحاسب الآلى وتحديثها فيه يجعل عملية الحصول على اى بيان فردى أو جماعى بسهولة بل وفي ثوان .

وسندين في الفصل الحادى عشر انواع هذه الحاسبات ومحالات استخدامها .

ثالثا : التشريعات والتعليمات :

١ - ماهى التشريعات :

معتبر التشريعات من المراحح الاساسية التى لا يفنى الموظفون ،المختصون في المنظمات يرجعون اليها لتعرف على الفواعد الاساسية التى تحكم العمل ، ويمكن حصر انواع التشريعات فيما يلى :

(١) الدستور ويسمى ابا القوانين لذ انه يتضمن الاسس العامة التى تنظم الحكم فى الدولة والسلطات العامة من تشريعية وقضائية وتنفيذية والتواجبات والحقوق وغير ذلك .

(ب) الموانين وتصدر عادة طبقا للدستور من السلطة التشريعية ، ومضى في مصر ممثلة في مجلس الشعب كما ينص الدستور على ان لرئيس الجمهورية سلطة اصدار قرارات جمهورية لها قوة القانون في ظروف واحوال محددة .

(ج) القرارات الجمهورية ويصدرها رئيس الجمهورية طبقا للسلطة المخولة له من الدستور أو من القوانين .

(د) قرارات رئيس الوزراء ويصدرها رئيس الوزراء طبقا للسلطات المفوضة أو المخولة له من القوانين والقرارات الجمهورية .

(هـ) القرارات الوزارية ويصدرها كل وزير بالنسبة لأعمال وزارته طبقا لسلطات مخولة أو مفوضة اليه من القوانين والقرارات الجمهورية .

(و) القرارات الادارية والتنفيذية ويصدرها للوزير أو من يفوضه لغرض تحديد المراكز القانونية .

(ز) اللوائح والنظم ويصدرها رئيس الجمهورية أو للوزير المختص حسب الاحوال لتفصيل ما جاء مجملا في الموانين كما بين الاجراءات المتبعة في العمل وذلك مثل لائحة المخازن واللائحة المالية .

(ح) نشر التشريعات تباعا ، في النوائح المصرية التي تصدر يوميا وتُنشر بها القرارات الوزارية ، والجريدة الرسمية وتصدر اسبوعيا وتُنشر بها القوانين والقرارات الجمهورية ، والنشرة التشريعية وتصدر شهريا وتُنشر بها مرة أخرى القوانين والقرارات الجمهورية والقرارات الوزارية وغير ذلك .

٢ - التعليمات الداخلية :

وهي تصدر من الرئاسات الادارية متضمنة اما تنظيمات أو اساليب عمل معينة أو شارحة لبعض التشريعات السابق الإشارة إليها ، ويوجد نوعان من هذه التعليمات :

(أ) تعليمات عامة صادرة من جهات لها سلطات مركزية مثل الجهاز المركزي للتنظيم والادارة ، ووزارة المالية ، ووزارة الداخلية وغيرها ، وهي تصدر تعليمات في شكل منشورات أو كتب دورية.

الى جميع وحدات الجهاز الادارى للدولة للتنبيه بشأن ناحية
معبنة من نواحي العمل أو اسلوب التطبيق •

«ب» تعليمات داخلية في كل وزارة أو مصلحة أو هيئة أو شركة أو
محافظة للتنبيه أيضا بشأن ناحية من نواحي العمل وهي تكون
أيضا في شكل منشورات أو كتب دورية تصدر الى جميع فروع
كل جهة للتنبيه بما جاء فيها من تعليمات •

ومن الملاحظ أن لكل من هذين النوعين أهميته وخطورته إذ أنه في كثير
من الحالات يصبح اتخاذ اجراء معين رهيبا بالاطلاع على المنشور أو الكتاب
المورى الذى ينظم هذا الاجراء ، وفي عيبة التعليمات الداخلية أو عدم انتظام
حفظها وعدم أماكن الوصول عليها يحدث الكثير من المعوقات في العمل •

٣ - نظام اصدار ونشر التعليمات :

من الضرورى وضع نظام محدد للتعليمات بحيث يحقق الاغراض الاتية :
«١» تحديد انواع التعليمات التى تصدر في المنظمات ومفهوم كل نوع
والغرض منه والسلطات الضرورية لاصداره • (كتاب دورى -
منشور) •

«ب» تحديد اجراءات اصدار التعليمات ، وكذلك تحديد أماكن حفظ
اصول التعليمات •

«ج» تنظيم عمليات استقبال التعليمات في الادارات التنفيذية وتقييمها
وعرضها وابلاغها الى المختصين ثم حفظها وتسهيل الرجوع اليها
عند الحاجة •

«د» تجنب الاسراف في استهلاك الورق •

٤ - صياغة التعليمات :

ان فاعلية التعليمات تتوقف الى حد كبير على ما بذل من دقة في صياغتها
وكما كانت التعليمات ضعيفة التركيب كلما قلت الاستجابة لها وعلى محرر
التعليمات أن يراعى الاعتبارات الآتية :

«١» أن تكون التعليمات داخله في نطاق السياسة العامة للمنظمة ، مع
تلافي أى تعارض أو تدخل مع تعليمات أخرى سابقة أعلى منها
في المستوى أو في نفس مستواها •

(ب) أن تكون المطالب التي تفرضها التعليمات ممكنة التنفيذ وعملية .
(ج) أن يحدد الغرض من التعليمات في صيغة تعطى للقارئ ، فكرة واضحة عما يمكن أن تحقق الاستجابة لها وإذا كانت التعليمات متقطعة بطلب بيانات فإنه من الضروري أنصاح سبب طلب هذه البيانات وأهميتها بالنسبة للعمل .

(د) البساطة التامة والدقة في التعبير مع الابتعاد عن المصطلحات التي لها أكثر من معنى ومراعاة قواعد النحو والصرف .

(هـ) الاهتمام بترتيب عناصر الموضوع ونمسيه إلى فقرات بحيث توضع كل فكرة رئيسية في فقرة منفصلة مع الاهتمام بالترقيم .

(و) أن يحدد المسئول عن تنفيذ التعليمات مع تيسير المعينات التي تساعد على التنفيذ من سجلات وأدوات وأماكن وأفراد وغير ذلك .

٥ - مراجعة التعليمات واعتمادها :

بعد إتمام الصياغة البحثية للتعليمات فإنها تراجع مراجعة دقيقة أما بواسطة الرؤساء المختصين أو بواسطة أجهزة الشؤون القانونية إذا كانت ثمة حاجة إلى ذلك ، ثم تنسخ من الأصل وصورة وتعتمد من السلطة المختصة بالتوقيع على الأصل والصورة .

نموذج لشكل كتاب دورى

كتاب دورى رقم —————

بتاريخ —————

صادر إلى جميع شركات الهيئة

بشأن اعطاء الموازنة التقديرية لعام ١٩٨٧/١٩٨٦

٦ - قيد للتعليمات وطبعا وتوزيعها :

(١) يخصص سجل لكل نوع من أنواع التعليمات ويتضمن السجل بيانات الرقم والتاريخ وعدد الصفحات والموضوع والجهة التي أصدرت التعليمات ، ويبدأ الترقيم في أول يناير من العام وينتهي الترقيم في آخر ديسمبر من نفس العام .

(ب) تقيد التعليمات في السجل الخاص بها ويسجل الرقم على الاصل.

• والصورة •

(ج) تحفظ اصل التعليمات لدى امانة الوثائق وهذه الامانة يمكن ان

تلتحق بقسم السكرتارية والمحفوظات بالمنظمة حيث تحفظ بها

أصول التعليمات والعقود والاوراق السرية وغير ذلك من الاوراق

والسجلات ذات الاهمية الخاصة ثم تختم الصورة بخاتم

« صورة طبق الاصل » ويوقع أمين الوثائق بجانب الخاتم ثم تحول

الصورة الى قسم النسخ لنسخها وطبعها •

(هـ) من الضروري عمل معدلات ثابتة لما يطبع من كل نوع من انواع

التعليمات ويقتضى ذلك بطبيعة الحال وجود قائمة ارسال تتضمن

الجهات التى تبلغ اليها التعليمات عادة بحيث ترفق مجموعة

النسخ المطبوعة بالقائمة الخاصة بها لتصدر أو توزع على جهات

الاختصاص •

(و) يجب تحديد صور لتحتفظ في ملفات الموضوعات التى يتضمنها

التعليمات كما يجب تخصيص صورة لتحتفظ في ملف مسلسل

رغميا وتاريخيا •

رابعاً : التقارير :

١ - تعريف التقرير :

هو وثيقة تسجل عرضاً عاماً لحاله أو مشكلة معينة أو لبيان موقف ما ..

أو ما تم من تقدم في ناحية ما ، ويكون للتقرير عادة هدف محدد •

وقد يتضمن التقرير معلومات عامة عن الحالة التى يستعرضها أو قد

يتضمن بيانات احصائية أو رسومات بيانية أو نتائج مستخلصة أو

توصيات ، والمهم انه يتضمن من المعلومات مايعين على تفهم الحالة التى

بدرسها •

وتعتبر التقارير إحدى وسائل الاتصال الهامة بين الادارة العليا

والوحدات التنفيذية فاذا كانت التعليمات نساب من أعلى الى أسفل و

التنظيم الإدارى ، فإن التقارير تصعد من أسفل الى أعلى لتعطى الادارة

العليا وكذلك الادارات السقيقة البيانات والمعلومات الضرورية لضمان السبب.

والتكامل بين الجهود المبذولة ، وفي بعض الاحوال تتناسب التقارير من أعلى الى أسفل لنقل البيانات المتعلقة بسياسات الادارة وقد يرى البعض أن التقارير في العصر الحديث قد حلت محل الملاحظة المباشرة من الادارة في المشروعات الصغيرة

ويوجد أشكال متعددة للتقارير ، فمنها التقارير الدورية وتقارير النجاح أو سير العمل وتقارير الفحص أو تقارير الموقف والتقارير الخطئية ويمكن عرضها في الانواع الآتية :

(أ) التقارير الادارية أو تقارير النشاط وهي التي تستخدم كأداة اتصال بين الوحدات التنفيذية والرئاسات أو كوسيلة علاقات عامة بين المنظمة والجمهور المتصل بها .

(ب) أن التقارير الدورية تعطي صورة عن فترة محددة . ولذلك فإن هذه التقارير يجب أن يتبعها تقارير مجمعة عن كل فترة (سنوياً مثلاً في حالة التقارير الشهرية) .

(ج) التقارير الاحصائية وهي تتضمن بيانات كمية عن العمليات حيث تعرض في صورة كمية ، مثل بيانات التشغيل والانتاج والمخزون وغير ذلك .

(د) التقارير المالية حيث تعرض بيانات عن التكاليف والميزانية التقديرية والنفقات المعيارية .

(هـ) تقارير تفسيرية تنقل الى أعلى التنظيم الاداري بيانات غير كمية لا تتضمنها التقارير الاحصائية والمالية مثل المعلومات الخاصة بوصف المواقف الانسانية وتفسير التطورات .

٢٢ - خطوات إعداد التقرير :

أن إعداد التقرير يتطلب هذه الخطوات :

(أ) تجميع البيانات والمعلومات التي تساعد على إعداد التقرير بالصورة التي تؤدي الى خدمة الهدف منه .

(ب) تحليل هذه البيانات والمعلومات ودراستها .

(ج) وضع مقدمة للتقرير تتناول الغرض منه وتوضح عناصره الرئيسية .

(د) ترتيب مشتملات التقرير بطريقة تساعد على سرعة تفهمه واستيعاب ما تضمنه من نقاط .

(هـ) ابراز المقترحات وايضاح الغرض من كل مقترح .

(و) ان يحتم التقرير بملخص يتناول النقاط الرئيسية والرأى بالنسبة لكل نقطة .

٣ - حفظ التقارير :

من المعروف أن التقرير ينسخ من أكثر من صورة لذلك فإنه يمكن حفظ إحدى الصور في ملف الموضوع وحفظ صورة في ملف عام للتقارير لسهولة الرجوع إليها . وفي الجهات التي ترد إليها تقارير كثيرة فإنه يمكن فرز هذه التقارير على فترات والنخلص مما يتبث عدم أهميته بالنسبة للعمل .

٤ - أهمية التقارير كوسيلة اتصال :

(أ) لا يجب اعتبار التقارير عملية اتصال من جانب واحد فقط ، ففي كثير من الاحوال تتم عملية اعداد التقارير بطريقة تلقائية بدون تخطيط أو سياسة عامة أو متابعة .

(ب) أن الكثير من الرؤساء يعبرون عملية الاتصال من جانب واحد ، فهم يكتفون بإصدار التعليمات من أعلى إلى أسفل ، وينسبون أو يتناسون أهمية الاتصالات من أسفل إلى أعلى والتي تمددهم بالمعلومات التي تساعد على تحقيق أغراض الادارة في التوجيه والتخطيط والاشراف ووضع للسياسات العامة والتي يمكن أن تنم عن طريق التقارير .

(جـ) يجب الا تفترض الادارة أن التقارير التي ترفع إليها تتضمن كل الحقائق ويجب مواجهة هذه الحقيقة . وعلى الادارة في هذا المجال أن تقيس باستمرار مدى صحة ودقة ما تتضمنه التقارير .

(د) يمكن استخدام التقارير كوسيلة اتصال بين مستويات الادارة الاعلى والادنى لتخدم وظائف التخطيط والرقابة . كما يمكن أن تستخدم لقياس مستوى الانجاز والرقابة على النفقات وغير ذلك .

(هـ) من المعروف أن الوحدات الدنيا في أي تنظيم إداري تمل حاجتها إلى المعلومات عن الوحدات السفلية لها ، وكلما صعدنا إلى أعلى التنظيم يبين لنا ازدياد حاجة الرئاسات إلى مزيد من المعلومات عن الوحدات المرؤوسة حتى إذا صعدنا إلى أعلى التنظيم وجدنا الحاجة الماسة إلى معلومات وإفنية كاملة ومستمرة من جميع الوحدات وهذا يتطلب بالضرورة إقامة نظام متكامل للتقارير بأنواعها بما يكفل تنفيذ الإدارة العليا بأقصى قدر من الجيادات والمعلومات في أقل وقت ممكن لزيادة كفاءة عمليات التخطيط والرماية .

الفصل الثامن

تصميم النماذج والرقابة عليها

أولا : مقدمة :

يقوم العمل المكتبي أساسا على استقبال أنواع مختلفة من الاوراق هي مراسلات ومذكرات وتقارير واستمارات وغير ذلك حيث يتم دراستها واجراء اللارم نحوها طبقا لنظام العمل المحدد للمكتب ، وبالإضافة الى ذلك فانه يوجد في كل مكتب مجموعة من السجلات والدفاتر يتم تسجيل بعض البيانات فيها .

وبلاحظ انه من بين أنواع الاوراق التي يتم استقبالها في المكتب أو التي يتم العمل فيها يوجد نوع متميز يطلق عليه النماذج والتي تكون عادة على هيئة استمارات أو سجلات أو دفاتر أو بطاقات أو رسائل أو غير ذلك ، وتكون هذه النماذج عادة مطبوعة أما في مطبعة الحروف أو مطبوعه بالاستنسل أو بطرق الطبغ الأخرى ، ولكل نموذج شكل محدد يتميز بما يلي : -

١ - اسم النموذج والغرض منه .

٢ - هيئة النموذج .

٣ - عناوين بيانات وخانات خالية .

وبطبيعة الحال فاننا جميعا على علم تام بالعديد من أنواع النماذج ففي شئون العاملين يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وفي الحسابات يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وهكذا .

ويمكن القول انه يوجد نوعان أساسيان من النماذج ، الاول ، وهو النماذج القانونية كالسجلات والاستمارات التي بصت عليها قوانين ولوائح وتعليمات شئون العاملين أو الحسابات أو المخازن ، والثاني هو النماذج التي يتم تصميمها لمواجهة احتياجات العمل اليومية دون ان يكون هناك أى صر قانونى باستخدامها ، ومن الضرورى مراعاة هذه الحقيقة جيدا حيب ان عدم

استعمال أى من النماذج القانونية أو تعديله بطريقة غير قانونية يوقع مرتكبها في المساطة .

ثانيا : الغرض من النماذج :

لا شك أن النماذج تحقق العديد من الأغراض مثل :

- ١ - تنميط العمل وتبسيطه وتوحيد البيانات التي ينضمها كل نموذج والتي تكون عادة هي المطلوبة لحاجة العمل دون زيادة أو نقص .
- ٢ - بعض النماذج تكون وعاء حاما لجمع البيانات التي يمكن الرجوع اليها لأغراض العمل اليومية .
- ٣ - النموذج وسيلة سهلة لنقل البيانات وتبادلها بين الوحدات الادارية المختلفة .
- ٤ - توفير الوقت والجهد والتكلفة .

ثالثا : تصميم النموذج :

من المعروف أن كل نموذج يوضع لعملية محددة ولتحقق غرض واحد أو أكثر من الأغراض السابق ايضاحها ، لذلك فإنه من الضروري أن يبذل جهد في تصميمه حتى يؤتى ثماره ، ويمكن أن يلاحظ أن بعض النماذج تكون بسيطة بحيث لا تستلزم جهدا كبيرا في تصميمها ، وما بهما التركيز عليه هو النماذج المعقدة التي تتطلب دراسة دقيقة للوصول الى التصميم الأمثل لها ، ولذلك فإنه قد يرى اتباع الخطوات الآتية :

- ١ - تحديد الغرض الادارية أو الاجراء الادارى الذى سيستخدم فيه النموذج وايضا تحديد المرحلة التي يستخدم فيها ، وبالتالي تحديد هيئه النموذج (سجل - دفتر - رسالة - استمارة) .

- ٢ - تحديد البيانات التي ستسجل في النموذج ومحاولة ترتيبها منطقيا أما تبعا لتسلسل العمل أو منطقيا تبعا لعلاماتها مع بعضها البعض أو تاريخيا أو بأى طريقة يتضح انها تتماشى مع احتياجات العمل .

- ٣ - من المعروف أن النموذج يحدد هيئته طبقا للغرض الذى انشئ من أجله ، فالسجلات مثلا هي وعاء مفيد جدا لتسجيل البيانات مثل سجلات

البريد الوارد والصادر وسجلات العهدة في المخازن ، وسجلات الحسابات ،
والدفاتر التي تكون عادة من اصل وصورة بنزع الاصل وتبقى الصورة
في الدفتر تفيد في حالة الفواتير او اتصالات الاستلام ، وبعض انواع
الاستمارات تكون من اصل وصور وبعضها من اصل فقط طبقا لظروف
كل عملية ، والبطاقات تكون في احوال كثيرة وعاء جيدا جدا لتسجيل
بيانات عن عمل معين أو موظف معين وهي قابلة للترتيب ابجديا أو
رقميا في ادراج لبسهل الرجوع اليها وهكذا ، لذلك فانه في هذه المرحلة
يجب تحديد الهيئة التي ستكون عليها النموذج .

٤ - ترتيب البيانات في النموذج ويوجد لذلك عدة طرق :

(أ) الترتيب الافقي في جدول بحيث يوضع كل بيان في خانة تحدد
مساحتها طبقا لحجم البيان .

(ب) الترتيب الرأسي بحيث يوضع كل بيان على سطر ويترك فراغ
لمكونات البيان .

(ج) مد متقلب الامر ان يتضمن النموذج كلتي الحالتين السابقتين .

٥ - اعداد مسودة النموذج بحيث نستخدم ادوات القياس حتى يمكن من
طريق هذه المسودة تحديد مساحة النموذج .

٦ - تحديد نوع الورق ولونه طبقا للغرض من النموذج فالورق العادي يكون
عادة وزن من ٦٠ جراما الى ٨٠ جراما ، ويوجد الثفيل من وزن ١٢٠
جراما الى ٣٠٠ جرام ويسمى للورق البرستول وذلك بالنسبة للنموذج
الذي يكون في هيئة بطاصة .

٧ - تحديد طريقة تجمع نسخ كل نموذج ، فيمكن ان تكون سائبة ، أو
تجلد في شكل سجل أو تجلد في شكل دفتر من اصل وصور احدهما
مشرشرة ليتمكن نزعها والثانية ثابتة في الدفتر أو قد تكون النماذج
محممة في مجموعة بالالصق من اعلاما فقط وهكذا .

رابعاً : طباع النموذج :

يوجد عدة طرق لطباع النموذج مثل :

١ - لطباع بالاستنسل أو الأنست .

٢ - الطبع على آلات الاستنساخ المصورة .

٣ - الطبع في مطبعة الجروف .

ويكون اختيار أى من هذه الطرق طبقا لظروف كل نموذج وطريقة استخدامه وظروف الجهة صاحبة النموذج وإمكاناتها وكذلك الكمية المطلوبة منه .

خامسا : المواصفات العامة للنموذج :

يجب ان تحدد مواصفات كل نموذج بحيث اذا أريد طبعه او إعادة طبعه فانه يمكن تسليم هذه المواصفات الى المختص ليقوم بهذه العملية بسهولة ، ويمكن اعتبار المواصفات الآتية أساسا سليما لهذه العملية . (أنظر ببيان المواصفات المرفق) .

١ - اسم النموذج .

ويحدد عادة طبقا للغرض من استخدامه بحيث يكون معبرا عن النموذج .

٢ - رقم النموذج .

من الضروري اعطاء كل نموذج رقما (وسنفرّد لذلك فقرة خاصة) ، على ان يثبت هذا الرقم في اعلا النموذج من اليسار .

٣ - أبعاد النموذج .

تتضمن هذه الأبعاد الطول الكلى والعرض الكلى ، وأبعاد كل خانة من الخانات وأبعاد المسافات المتروكة لكل بيان والهوامش وغير ذلك ، على انه اذا كان النموذج من النوع الذى يحفظ فى الملفات ان يوضع ذلك فى الاعتبار وذلك بتوفير هامش مناسب .

٤ - هيئة النموذج وتكون هذه الهيئة إما استثمار أو سجل أو دفتر أو بطاقة أو رسالة أو أى هيئة أخرى .

٥ - التجليد :

وتتضمن عدد أوراق السجل أو الدفتر وما اذا كان هناك أصل ثابت وصورة أو أكثر مشرّره ، أو اذا كانت كل النسخ مشرّرة .

٦ - وزن الورق ونوعه :

و يوجد أوزان ٦٠ جراما ، ٧٠ جرام ، ٨٠ جرام ، وحتى ٣٠٠ جرام ،
هذا بالإضافة الى الورق الخفيف المستعمل في الصور .

٧ - لون الورق :

يمكن الاستفادة بالالوان في تمييز النماذج أو تمييز الصور .

٨ - طريقة الطبع :

وهي اما طبع استنسل أو افست أو استنساخ بالتصوير ، أو طبع
حروف ، وما اذا كان الطبع على وجه واحد من اللورفة أو على الوجهين .

٩ - طريقة التجليد :

تجليد سجل غلاف كرتون عادي ، أو غلاف كرتون لف مشمع أو قماش
أو تدبيس من اعلا أو من الجانب الايمن ، أو غير مجلد .

١٠ - مواصفات خاصة :

إذا كان للنموذج أي مواصفات خاصة عر ما سبق فإنه يمكن اضافتها .

سادسا : بيان مواصفات النموذج :

اسم النموذج :

الرفسم :

الجهة التي تستخدمه :

الطول الكلي :

العرض الكلي :

ابعاد الخانات :

ضع علامة صح أمام البيان المطلوب :

هيئة النموذج : بطاقات : استمارات

سجل دفتر

عدد الأوراق : ورقه اصل ثابت وصورة مشرشرة :
اصل ثابت وصورتان مشرشتان :
صفحتان مشرشرة :

الوزن : وزن الورق بالفرغ جرام

طريقة الطبع : استنسل طبع حروف :

وجه واحد وجهان :

الصفحات مرقمة بأرقام مسلسلته الصفحات غير مرقمة :

طريقة التجليد : تدبیس من اعلى

تدبیس من الجانب الايمن

نوع الغلاف : لا يجلد

مواصفات خاصة :

سابعاً : الغرض من ترقيم النماذج :

من الضروري ان يأخذ كل نموذج رقماً ليستخدم في المجالات الآتية :

- ١ - سهولة تمييز النموذج والتعرف عليه بمجرد ذكر رقمه .
- ٢ - يستخدم الرقم لتحديد مكان النموذج في المخزن لتسهيل الوصول اليه .

ثامناً : الدليل الرقمي للنماذج :

كلما كان عدد النماذج محدوداً فإن الدليل الرقمي يكون بالتالي مبسطاً ، وبالعكس كلما كان عدد النماذج كبيراً وتنوعت أشكالها مانه من الضروري وضع دليل رقمي يمكن ان يواجه هذا العدد الكبير ونعرض هنا بعض النوعيات لادلله الرقمية للنماذج :

- ١ - دليل رقمي لمجموعة نماذج محدودة العدد ، ويتكون رقم النموذج فيه من رقم اسم الادارة ورقم مسلسل للنماذج الخاصة بكل ادارة فيقال مثلاً :

- نموذج رقم ١ مشتريات أو (ش)
- نموذج رقم ٢ مشتريات أو (ش)
- نموذج رقم ٣ مشتريات أو (ش)

وبالنسبة لإدارة الأفراد يكون الترقيم كالاتى :

- نموذج رقم ١٠ (أفراد) أو (ف)
- نموذج رقم ٢ (أفراد) أو (ف)
- نموذج رقم ٣ (أفراد) أو (ف)

وهكذا . .

٢- دليل رقمى لمجموعة نماذج متوسطة العدد ، وفى هذه الحالة تنقسم النماذج إلى مجموعات رئيسية وتنقسم كل مجموعة إلى مجموعات فرعية فإذا كانت نماذج الأفراد مثلاً عددها حوالى مائة ، فإنه يمكن تصنيف النماذج إلى المجموعات الآتية :

- ١٠ نماذج التعيين
- ٢٠ نماذج الاجازات
- ٣٠ نماذج الترقيات والعلاوات
- ٤٠ نماذج انتقالات وانتدابيات
- ٥٠ نماذج الاستحقاقات
- ٦٠ نماذج وهكذا حتى رقم

ثم يأخذ كل نموذج رقماً تحت المجموعة التى ينتمى إليها كالاتى :

- ١٠ نماذج التعيين
- نموذج رقم ١١ (تعيين)
- نموذج رقم ١٢ (تعيين)
- نموذج رقم ١٣ (تعيين)
- وهكذا حتى رقم ١٦

وتستخدم نفس الطريقة مع مجموعة نماذج الاجازات كالاتى :

- نماذج الاجازات ٢٠

٢١ (اجازات)	نموذج رقم
٢٢ (اجازات)	نموذج رقم
٢٣ (اجازات)	نموذج رقم
٢٩	ومكذا حتى رقم

ويلاحظ ان استخدام هذه الطريقة يعني ان النماذج في كل مجموعة تكون في حدود تسعة ، والله اذا تبين ان احدى المجموعات بها اكثر من تسعة فانه يمكن لاعطاؤها اكثر من عشرة ارقام ، فاذا كانت نماذج الاستحقاقات مثلا عددها ١٥ نمودجا فانه يكون ترقيمها كالاتى :

٥٠ ~ ٦٠	نماذج الاستحقاقات
٥١ (استحقاقات)	نموذج رقم
٥٢ (استحقاقات)	نموذج رقم
٦٩ (استحقاقات)	ومكذا حتى نموذج رقم

٣ - دليل رقمى لمجموعه نماذج كبيرة العدد ، وفي هذه الحالة تصنف النماذج نصنيفا ثلاثيا بدلا من التصنيف الثنائى السابق وذلك بالطريقه الآتيه :-

١٠٠	نماذج ادارية
٢٠٠	نماذج مالية
٣٠٠	نماذج الانتاج
٤٠٠	نماذج مسية
٩٠٠	ومكذا حتى

ثم تصنيف كل مجموعة الى مجموعات فرعية كالاتى :-

١٠٠	نماذج ادارية
١١٠	نماذج علاقات عامة
١٢٠ - ١٣٠	نماذج الاحصاءات
١٤٠	نماذج التخطيط
١٥٠ - ١٦٠	نماذج الافراد
١٩٠	ومكذا حتى

ثم يأخذ كل نموذج رقما تحت المجموعه التى ينتمى اليها كالاتى : -

نماذج العلاقات العامة	١١٠
نموذج رقم	١١١ (علاقات)
نموذج رقم	١١٢ (علاقات)
نموذج رقم	١١٣ (علاقات)
ومكثدا حشسى رقم	١١٩

ثامنا : دليل استخدام النماذج :

من المفروض أن تكون النماذج مبسطة على قدر الامكان ، ذات عبارات سهلة الفهم لاثير أى لبس عند مستخدمها ، ولكن عند بكاثر النماذج وتنوعها فانه قد يرى وضع دليل موضح الاسس والقواعد اللازمه لتفسير عملية استخدام النماذج ، ومن الافضل أن يتضمن الدليل النواحي الآتية :

- ١ - عرض النماذج المستخدمة مرتبه حسب أرقامها .
- ٢ - بيان الوحدة الادارية التى تستخدم النموذج .
- ٣ - بيان الغرض من كل نموذج .
- ٤ - بيان العملية التى يستخدم فيها النموذج .
- ٥ - تحديد الفرد أو الافراد الذين يقومون بملء النموذج أو استكمالها مع تحديد وظيفة كل منهم .
- ٦ - اذا كان أى من بيانات النموذج يحتاج الى ايضاح أو شرح فانه يمكن وضعه فى الدليل .
- ٧ - يجب تحديد من يقوم باعتماد النموذج اذا كان من النوع الذى يتطلب اعتمادا .

ثاسعا : اهمية الرقابة على استخدام النماذج

نظرا لارتباط النماذج بكثير من خطوات العمل داخل أى تنظيم ادارى ، ونظرا لأن التنظيم الادارى بطبيعته يتطور ويتغير بصفة مستمرة نتيجة للتوسع أو الانكماش أو تغير الاختصاصات ، فانه من الضرورى التعرف على بعض الاسس التى يجب مراعاتها فى الرقابة على استخدام النماذج حتى يمكن الحصول على احسن النتائج من استخدامها ، وسعرض فى الفقرات التالية بعض هذه الاسس .

عاشرا : علاقة النماذج بالتنظيم داخل المنظمة

أن أى نظام لابد أنه يتكون من مجموعة من العناصر يمكن عرضها كالآتى :

- ١ - هدف يجب تحقيقه .
- ٢ - إجراءات عمل محددة تتضمن استخدام وسائل اتصال مخرلفه من مراسلات ونماذج وغيرها .
- ٣ - افراد تفاعل بكل منهم واجبات وسلطات محددة .
- ٤ - أدوات ومعدات وخدمات .

فإذا طبقنا ذلك على نظام المشتريات فى أى منظمة فأننا نجد الآتى :

- ١ - لابد من تحديد هدف نظام المشتريات بأنه للحصول على أحسن النوعيات من السلع والخدمات المطلوبة فى أقل وقت ممكن وبأقل تكلفه ممكنه وبأقل مجهود ممكن .

٢ - تحديد الإجراءات المشتريات كالآتى :

- (أ) يكتشف المختص فى المخزن نقص سلعه معينه من خلال نظام الرقابة على المخزون السلى ، ويحدد ضرورة السير فى إجراءات شرائها .
- (ب) يملأ المختص فى المخزن نموذج طلب شراء صنف ومعتمده من السلطة المختصة .
- (ج) يحول المختص فى المخزن الطلب الى وحدة المشتريات .
- (د) يتصل المختص فى المشتريات بالمورد لتوريد السلعة المطلوبة طبقا لأسلوب محدد للشراء .
- (هـ) يسلم المورد السلعة الى المخزن مع فاتورة .
- (و) يراجع المختص فى المخزن السلعة للتأكد من مطابقتها للمواصفات .
- (ز) يخطر المختص فى المخزن وحدة المشتريات بمرور السلعة ومطابقتها للمواصفات ويرقق فاتورة المورد .
- (ح) يحرر المختص فى المشتريات استمارة صرف باسم المورد ويعتمدها من السلطة المختصة .

(ط) يرسل المختص في المشتريات المستمارة الصرف الى وحدة الحسابات
لتحرير شيك باسم المورد .

٣ - تحديد الفرد أو الافراد الذين يقومون بالعمل المكتبي لكل إجراء من
الإجراءات السابقة سواء أكان ذلك في المحرن أو في وحدة المشتريات أو في وحدة
الحسابات .

٤ - تزويد الوحدات الثلاث الداخلة في هذه العملية بمستلزمات العمل من
آلات ومعدات وأماكن وسجلات وأوراق ونماذج وخدمات حتى يمكن القيام
بالإجراءات المحددة لها .

فإذا دققنا النظر في هذا النظام على مساطته نجد أن النماذج تعتبر من
الأمور الأساسية فيه ، ماذا كانت هذه النماذج ببقائها أى قصور أو نقص فإن
ذلك يؤثر تأثيرا سيئا على التنظيم .

حادى عشر : مركزية الرقابة على النماذج

من الضرورى التعامل مع النماذج على أساس أنها نظام عام في الجهاز
الإدارى يتطلب تحديد عناصرها المتكاملة طبقا للأسس السابق الإشارة إليها ،
وإذا كان كل نظام بحصص للرقابة والتقييم فإن النماذج بالضرورة تخضع
للرقابة والتقييم ، ومن الضرورى أن تكون هذه الرقابة مركزية ، أى توكل الى
وحدة إدارية يكون لها الاختصاصات والصلاحيات التى تمكنها من القيام
بدورها بطريقة سليمة ، ومن المقترح أن تكون هذه الوحدة تابعة لوحدة التنظيم
والإدارة الموجودة في كافه أجهزة الدولة حاليا ، وتتضمن الرقابة الفواحي
الآتية :

١ - الرقابة على تصميم النماذج الجديدة وذلك للتأكد من أن النموذج
المطلوب يؤدي الغرض منه تماما ، وأنه لا يوجد فعلا أى نموذج آخر يمكن أن
يؤدي نفس الغرض .

٢ - مراجعة النماذج بصفة عامة على فترات كل سنة أو سنتين أو ثلاث
حسب الأحوال للتأكد من أنها لازالت على مستوى لائس من الكفاءة على
إداء الغرض منها ، ومن المفصل أن يتم هذه العملية قبل موسم إعادة طبع
النماذج حتى يمكن تجنب إعادة طبع النماذج غير الصالحة .

٣ - الرقابة على المخزون من النماذج للتأكد من النواحي الآتية :

- (أ) وفاء المخزون باحتياجات العمل وعدم وجود احتمال أى اختناق .
- (ب) أن التخزين يتم بطريقة سليمة طبقا لقواعد التخزين الصحيحة:
دون تعريض النماذج للتلف أو الحريق .
- (ج) التعرف على النماذج الراكدة التى يقل استخدامها بدرجة تجعلها غير مستغلة والحصول على مؤشرات بالنسبة لتعديلها أو تطويرها
أو إلغاؤها .

ثانى عشر : تطوير النماذج

يتضمن تطوير النماذج النواحي الآتية :

- ١ - إعادة تصميم النموذج حتى يؤدي للغرض منه على أحسن وجه .
- ٢ - إلغاء النموذج الذى يتبين وجود نموذج آخر يمكن أن يؤدي نفس الغرض .
- ٣ - دمج نموذجين سويا فى نموذج واحد اذا كان ذلك فى مصلحة العمل .
- ٤ - فى كثير من الاحوال تكون عملية تبسيط الاجراءات مصحوبة بعملية تطوير كاملة للنماذج .

ثالث عشر : التكاليف

تعتبر للتكاليف عنصرا هاما من العناصر التى يجب مراعاتها والاهتمام بها من خلال الرقابة على تصميم النماذج واستخدامها ويكون ذلك فى المراحل الآتية : -

- ١ - مرحلة طبع النموذج للتأكد من أن التكاليف ليست باهظة أو أن هناك اسرافا فيها ، وبخصوصا مايتعلق بالكميات المطلوب طبعها .
- ٢ - مرحلة استخدام النموذج ، اذ قد يتطلب استخدام النموذج قيام عدد كبير من العاملين بعمل خاصاته وبذل مجهود كبير فى ذلك ، مما لايتناسب مع الفائدة التى تعود من استخدام النموذج .
- ٣ - تكاليف التخزين للتأكد من أنها مناسبة .

الفصل التاسع

تنظيم وثائق الاجتماعات الرسمية

أولاً : أهمية الاجتماعات الرسمية :

إن الاجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل في عدد من الأفراد ، اثنين فأكثر ، يجتمعون سوا لدراسة ومناقشة موضوع له اهتمام مشترك بينهم كما بهم المنظمة التي يعملون فيها ، وذلك بعرض الوصول إلى آراء معينة تتمثل في شكل توصيات أو قرارات ، وتظهر أهمية الاجتماعات إذا كانت لدراسة مشاكل لها خطورة وتتطلب العرض على مجموعة لهم خبراتهم ومعارفهم الشخصية مما يتيح الوصول إلى حلول طيبة لهذه المشاكل نتيجة تبادل وجهات النظر المختلفة والاتماع والالتماع .

ولا تقسم الاجتماعات بطريقة عشوائية ، ولكن يوضع لها ترتيبات معينة فيحدد لها أوقات معينة ، وأماكن محددة ، كما يحدد لكل اجتماع هدف معين يجب العمل للوصول إليه ، ويتطلب ذلك بالضرورة توثيق أعمال هذه الاجتماعات ، أي تسجيل بيانات عنها وسنظم وثائقها لتسهيل الرجوع إليها عند الحاجة ، إذ أنها في حالات كثيرة تعتبر مستندات لها أهمية خاصة ، ويتم التوثيق في الحالات التالية :

١ - قرارات تتعلق بتشكيل اللجان أو المجالس وتحديد مسئولية الاجتماع وهدفه وتحديد أعضاء اللجنة أو المجلس .

٢ - مراسلات تتعلق بهذه الاجتماعات ، مثل مراسلات تحديد مكان وموعد الاجتماع ، وأرقام جدول الأعمال ، وطلب مذكرات تتعلق بعرض موضوعات وما شابه ذلك .

٣ - أعمال الاجتماعات وتتمثل في ثلاثة أنواع من الوثائق هي :
(أ) جدول الأعمال (ب) المحاضر (ج) القرارات والنوصيات

ثانيا : طرق تنظيم الوثائق :

والان نحدد الطرق الاساسية التى يمكن اتباعها فى تنظيم الوثائق.
الخاصة بالاجتماعات لامكان النظر فى تطبيقها على وثائق الاجتماعات عند
تحديد نوعيات الاجتماعات ونوعيات الوثائق الناتجة عن كل اجتماع .

وتتم عملية تنظيم هذه الوثائق فى المراحل الآتية :

- ١ - تصنف الوثائق إما طبقا للموضوع اذا كان الموضوع هو المطلوب مثل
موضوع التدريب أو العلاقات العامة أو التنظيم الإدارى ، أو قد يتم
بصنفها طبقا لمكان جغرافى مثل اسم المحافظة أو الدولة ، أو قد يتم
تصنيفها حسب تواريخ معينة وهكذا .
- ٢ - فتح ملفات لكل مجموعة من الوثائق تتعلق بمادة معينة طبقا للمبين
فى الفقرة السابقة .
- ٣ - يشأ فهرس الملفات بحيث يأخذ كل ملف رقما ، وإذا كانت مثل هذه
الملفات فى إحدى الإدارات التى لها فهرس لملفاتها ، فإنه يمكن أن نصم
هذه الملفات الى فهرس هذه الإدارة ، حيث يمكن أن يخصص رقم
للإجتماعات وتأخذ هذه الملفات أرقاماً فرعية تحت هذا الرقم .

ثالثا : انواع الاجتماعات واسلوب معاملة وثائقها :

ولكى نحدد الطريقة العملية لتنظيم وثائق الاجتماعات فإننا سنستعرض
على الانواع المختلفة للاجتماعات بصفة عامة حتى يمكن تفهم الاسلوب الأمثل
لتنظيم هذه الوثائق ، ويمكن عرض هذه الانواع كما يلى :

- ١ - اجتماعات دورية ويعنى ذلك أن هذه الاجتماعات تتم فى مواعيد منتظمة
أسبوعيا أو شهريا أو كل ثلاثة شهور مثلا ، وذلك مثل الاجتماعات
الدورية لرئيس مجلس إدارة الشركة مع رؤساء القطاعات أسبوعيا ، أو
اجتماعات رئيس القطاع فى الشركة مع مديري الإدارات أسبوعيا مثلا ،
وهكذا ، ويفضل أن يفتح ملف واحد لوثائق كل من هذه الاجتماعات .
- ٢ - اجتماعات لجان مؤتمه أى أنها لجان محددة المهمة ، وذلك مثل تشكيل
لجنة لدراسة الأجور ، أو تشكيل لجنة للبت فى عطاءات مشروع معين
وهكذا ، ويفضل أن يفتح ملف واحد لوثائق اجتماعات هذه اللجان .

٣ - اجتماعات لجان دائمة ، ومثل هذه اللجان يصدر بتشكيلها قرار من سلطات عليا ويحدد لها اختصاصات وصلاحيات ، وذلك مثل لجنة شئون العاملين في الشركة ، ويفضل أن يفتح لكل لجنة ملف خاص ، وإذا كانت وثائق اللجنة ضخمة فإنه يمكن فتح ملف عام للجنة وملف خاص للمحاضر والقرارات والتوصيات .

٤ - اجتماعات على مستوى الشركة مثل اجتماعات الجمعية العمومية أو اجتماعات مجلس إدارة الشركة ، ومثل هذه الاجتماعات يفتح لها عدد من الملفات حسب الاحتياجات كالتالي :

ملف لجدول الأعمال والموضوعات المطروحة عرضها على المجلس ، وملف للمحاضر والقرارات والتوصيات ، وملف لأعضاء المجلس وهكذا .

٥ - اجتماعات مجالس عليا مثل المجلس الأعلى للجامعات والمجلس القومي للسكان ويمكن أن يفتح ملفات لوثائق اجتماعاتها بنفس الطريقة المبينة في النقرة السابقة .

٦ - اجتماعات على مستوى الدولة مثل اجتماعات أعضاء مجلس الوزراء أو اجتماعات اللجان الوزارية ، ويفتح لها ملفات حسب الاحتياجات .

٧ - اجتماعات دولية مثل اجتماعات مجلس الأمن أو الجمعية العامة للأمم المتحدة ، ويفتح لها ملفات حسب الاحتياجات .

رابعاً : موقع وثائق الاجتماعات في الفهرس :

يتكون الفهرس عادة من مجموعة من التقسيمات تعبر عن الأنشطة الأساسية التي تتم في الإدارة التي يحدها الفهرس ، ثم يتفرغ من كل تقسيم فروع تعبر عن الأنشطة الفرعية للنشاط الرئيسي كالتالي :

فهرس إدارة شئون العاملين :

- ١ - التوظيف .
- ٢ - الاستحقاقات .
- ٣ - التثقلات والإعازات والانتدابات .
- ٤ - التخفيضات والعلاوات .

٥ - التأمينات والمعاشات •

٦ - اجتماعات ولجان •

ومكـــــــذا •

ثم يتفرغ منها أنشطة فرعية كالآتي :

١ - الموظف •

١/١ الوظائف •

٢/١ الاحتياجات من القوى العاملة •

٣/١ الإعلان عن الوظائف •

٤/١ الاختبارات •

٥/١ الترشيحات •

٢ - الاستحقاقات :

١/٢ المرتبات •

٢/٢ المكافآت •

٣/٢ الحوافز •

٤/٢ الخصم لحساب الضرائب •

ومكذا مع بقية التقسيمات حتى نصل الى التقسيم رقم (٦) :

٦ - اجتماعات ولجان :

١/٦ اجتماعات رئيس مجلس الادارة مع رؤساء القطاعات •

٢/٦ اجتماعات مجلس الادارة •

٣/٦ لجنة شئون العاملين •

٤/٦ لجنة دراسة الحوافز •

٥/٦ لجان مؤقتة •

وبطبيعة الحال يمكن فتح ملفات فرعية تحت رقم ٢/٦ كالآتي : -

٢/٦ اجتماعات مجلس الادارة •

١/٢/٦ جداول وموضوعات معروضة على المجلس •

٢/٢/٦ محاضر وقرارات وتوصيات •

٣/٢/٦ أعضاء المجلس •

خامساً : استرجاع المعلومات من وثائق الاجتماعات :

عند طلب أى معلومة من وثائق الاجتماعات فإن الأمر يتطلب البحث عنها في الملفات ، وطالما أن الملفات مسجلة في فهرس فإنه يمكن بسهولة تحديد رقم الملف واستحضاره من مكانه في الدرج والرجوع إليه ، وطالما أن الوثائق مرتبة في الملف تاريخياً فإنه يمكن الوصول إلى الوثيقة المطلوبة عن طريق التاريخ .

ولكن يوجد نوع من وثائق الاجتماعات وهى القرارات ، مثل قرارات مجلس إدارته ، أو قرارات لجنة شئون الموظفين ، فاحياناً يتطلب الباحث الرجوع إلى قرار معين ، ماذا كان الباحث يعرف رقم هذا القرار وتاريخه فليس ثمة مشكلة ، أما إذا لم تكن لدى الباحث بيانات عن رقم القرار وتاريخه ، فإن الأمر يتطلب البحث عنه في العديد من الملفات التى تغطى فترات زمنية طويلة مما يستغرق الكثير من الجهد والوقت ، لذلك فإنه من الضروري إعداد كشف إيجدى للقرارات ، ويمكن عمل نوعين من الكشافات كالتالى .

١ - كشف إيجدى باسماء العاملين الذين تشملهم القرارات مثل للترقيسة أو التعمين أو عضوية لجنة أو الموازنة على الدرشيح لعدة تدريسية وما شابه ذلك ، وترتّب الاسماء في هذا الكشف إيجدياً ، ويأتى تحت كل اسم بيانات عن القرارات الخاصة بالاسم مرتبة ترتيباً تاريخياً ، ويتكون بيانات كل قرار من رقم القرار وتاريخه وموضوعه ورقم الجلسة والتاريخ .

٢ - كشف إيجدى موضوعى للقرارات ، ويتكون هذا الكشف من رؤوس موضوعات مرتبة إيجدياً ويأتى تحت كل رأس موضوع بيانات عن القرارات المتعلقة بهذا الموضوع ، وتتكون بيانات كل قرار من رقم القرار وتاريخه وموضوعه ورقم الجلسة وتاريخها .

إن لانشاء هذه الكشافات يتطلب خبرة خاصة في هذا المجال ، وتبدأ العملية بإعداد بطاقة لكل قرار تتضمن البيانات السابق عرضها ، وإذا كان القرار يشمل اسماء موظفين فإنه يتم عمل بطاقة أخرى باسم الموظف ، وهذا يكون القرار عدة بطاقات ، أحدها للموضوع والثانيه لاسم الموظف ، والثالثة لاسم شركة تتعلق بها الموضوع وهكذا ويسجل على كل بطاقة رأس موضوع محدد ، ويسجل على بطاقة الاسم مثلاً اسم الموظف ، ثم ترتب هذه البطاقات إيجدياً حسب رؤوس الموضوعات أو حسب الاسماء .

الفصل العاشر

تنظيم مستندات الشكاوى

أولاً : أشكال الشكاوى :

إن ما أصطلح على تسميته شكوى له أشكال مختلفة ، نعرضها حتى يمكن التعرف على كل شكل منها ، وهي :

١ - الشكوى الفردية وهي طلب يتقدم به أحد الأفراد بسبب منه ظلماً ومع عليه حسب رأيه ، وقد يقدم وقائع معينة أو يشير إلى تشريعات أو يعرض أمثلة لبعض حالات تشابه حالته .

٢ - الشكوى الطائفية وهي طلب تتقدم به طائفة معينة تبين فيه ظلماً وقع عليها حسب رأيها ، وذلك مثل الطوائف أصحاب المؤهلات أو العاملين في مجال معين أو ما شابه ذلك .

٣ - الشكوى الكيدية أو المخلطة التي درساها أحد الأفراد إلى جهة حكومية مدعياً أن موظفاً حكومياً ، أو أحد أفراد الجمهور قد قام بأعمال غير قانونية أو ارتشى أو أخذ شيئاً لا يستحقه أو ما شابه ذلك ، وغالبية أمثال هذه الشكاوى لا تحمل توثيقاً .

٤ - الالتماس الذي يتقدم به أحد الأفراد إلى أحد الأجهزة الحكومية بطلب منحة معينة أو خدمة خاصة مثل طلب شقة للسكنى أو طلب علاج على نفقة الدولة أو طلب بدل طبعة عمل أو ما شابه ذلك .

٥ - التظلم القاسوي الذي يقدم عادة طبقاً لنص في القانون وذلك إلى الجهة القضائية المختصة وله إجراءات قانونية محددة .

٦ - الشكوى العامة وهي تكون عادة ناتجة عن إحساس بنقص في الخدمات العامة أو عيب في ساحة مثل الشكاوى من الإسكان أو للشكاوى من

الطرق أو من عبوب صناعة سلعة كالسجائر أو ما شابه ذلك ، ومثل هذه الشكاوى تظهر غالبا في الصحف .

٧ - الشكاوى النمطية واحسن مثال لها الشكاوى من تعطل جهاز التليفون .

ثانيا : مبادئ تنظيمية عامة :

يجب على قدر الامكان اتباع المبادئ التنظيمية العامة الآتية :

١ - ايجاد نظام لتسجيل الشكاوى .

٢ - ايجاد نظام لمتابعة الشكاوى للتأكد من انه قد تم اجراء اللازم في كل شكوى من ناحية ، وان الشكوى مع مرفعاتها قد حفظت في ملف الموضوع من ناحية أخرى ، وستفرد فقرة خاصة عن اساليب متابعة الشكاوى .

٣ - ايجاد نظام محدد لتحركات الشكوى متضمنا تبسيطا للاجراءات يضمن انسياب الشكوى بدون اى عوائق أو اختناقات .

٤ - يجب الرد على مقدم الشكوى ، ومن المفصل بطبيعة الحال الرد عليه في كل مرحلة من مراحل الشكوى حتى يطمئن الى ان شكواه في ايد مخرصة .

٥ - يجب اقرار مبدأ تبعية مكاتب الشكاوى للرئاسة في المنظمة نظرا لاهميتها .

٦ - يجب اصدار تقرير سنوى يتضمن نشاط مكتب الشكاوى خلال العام المصرم ، وكذلك تحليلا احصائيا دقيقا لنوعيات الشكاوى وما تم الفصل فيه منها ، وما لم يتم ، وغير ذلك من النواحي .

ثالثا : الاشكال المختلفة لوحدات الشكاوى :

١ - مكتب شكاوى بموم بمجرد تلقى الشكاوى وتحويلها الى الجهة المختصة وهذا هو اضعف أشكال وحدات الشكاوى .

٢ - مكتب شكاوى يقوم بتلقى الشكاوى وتحويلها الى الجهات المشكو فيها ثم اخطار الشاكي .

٣ - مكتب شكاوى يقوم بتلقى الشكاوى ودراستها جيدا للتعرف على جوايبها المختصة ثم تحويلها الى الجهة أو الجهات المختصة للتعرف

على رآيها ومنابعة الرد ، ثم تجمع الردود ودراستها للتأكد من جديتها
وصدمها وانها فعلا سبيل الى تجنب أسباب الشكوى ، ثم اخيرا اخطار
الشاكى بحل مشكلته أو الاعتذار عن عدم امكان حلها ، ويعتبر هذا
احسن اشكال هذه الوحدات .

رابعاً : حجم الشكاوى :

بطبيعة الحال كلما كان عدد الشكاوى قليلا ومحدودا في موضوعاته فان
مهمة مكتب الشكاوى تكون مبسرة وسهلة ، وكلما كبر حجم العمل وتكاثرت
الشكاوى وتعددت مجالاتها فان ذلك يتطلب وضع النظام الحقيقي الذي يصمم
السيطرة على الشكاوى وحل جميع المشاكل المشكو منها ، ونجد مثالا لذلك
مكتب شكاوى مجلس الشعب ومكتب شكاوى مجلس الوزراء .

خامساً : اجراءات تداول الشكاوى :

١ - التسجيل :

(أ) يخصص سجل لفند الشكاوى الواردة ومن المفضل ان تكون خانات
هذا للسجل كالآتي :

التاريخ - رقم مسلسل - الجهة الوارد منها الشكوى - المرفقات
- رقم وتاريخ الشكوى - موضوع الشكوى - الجهة المحولة اليه
- التاشيرات - رقم الملف - الحفظ - بيانات الرد - متابعة أولى
- متابعة ثانية - متابعة ثالثة - متابعة رابعة .

وبطبيعة الحال فان هذا السجل يصمم جيدا من حيث ابعاد كل
خانة من خاناته ويطبغ في مطبعة الحروف تمهيدا لاستخدامه .

(ب) اذا كان عدد الشكاوى محدودا فانه يمكن الاكتفاء بسجل واحد .

(ج) أما اذا كان عدد الشكاوى كبيرا وكان التعامل بالنسبة التحويل
الشكاوى يتم مع جهات معينة وبطريقة منتظمة مثل فروع شركة
أو ادارات عامة داخل المنظمة أو وزارات فانه يمكن تخصيص
سجل لكل جهة

(د) قد يرى البعض تخصيص السجلات حسب نوعيات الشكاوى

إذا كانت هذه الطريقة مفيدة في سرعة متابعة الشكاوى فقد يخصص سجل لشكاوى العاملين وسجل لشكاوى الجمهور وهكذا .

٢ - الاستلام :

(أ) يخصص في كل جهة من الجهات التي تحول اليها الشكاوى موظف يختص باستلام الشكاوى وتسجيلها وحفظها بعد إجراء اللازم فيها .

(ب) يقوم هذا الموظف بعرض الشكاوى على الرئيس المختص ثم يسلمها بدوره الى المختص بالتوقيع .

(ج) يقوم هذا الموظف أيضا بمتابعة العاملين محليا للرد على الشكاوى .

٣ - بحث الشكاوى :

(أ) يقوم المختص بدراسة الشكاوى جيدا .

(ب) إذا تأكد له ان الشاكي لاق حق له في الشكاوى فإنه من الضروري الرد فوراً بذلك .

(ج) إذا تبين ان للشاكي الحق في الشكاوى فإنه يتخذ الاجراءات اللازمة لرفع الظلم عن الشاكي وأخطار مكتب الشكاوى بذلك .

(د) إذا نطلب الامر تجميع بيانات من جهات خارجة فان عليه ان يقوم بطلب هذه البيانات ويخطر مكتب الشكاوى بذلك .

(هـ) بمجرد انتهاء جميع اجراءات الشكاوى فإنه يتم اخطار الشاكي بذلك أما مباشرة وأعطاء مكتب الشكاوى نسخة من الاخطار أو ارسال الاخطار الى مكتب الشكاوى الذي يقوم بإرساله الى الشاكي .

٤ - حفظ مستندات الشكاوى :

(أ) تحفظ الشكاوى وما ارفق معها من مستندات في ملف الموضوع .

(ب) من الضروري وجود مجموعة ملفات مفهرسة لحفظ أوراق الشكاوى لتيسير الرجوع اليها .

(ج) براعى بصفة مستمرة تسجيل رقم ملف حفظ كل شكاوى في سجلات القيد والتسليم لتسهيل الاستدلال على مكان حفظها .

سادسا : متطلبات دراسة كل نوع من أنواع الشكاوى

١ - الشكاوى المتعلقة بالعاملين :

سواء اكانت الشكاوى فردية او طائفية فغالما انها تتعلق بناحية من فواحي النوظف فان ذلك يتطلب الرجوع الى السجلات وملفات الخدمة والملفات الادارية والسوانين واللوائح وغير ذلك من المراجع التى يمكن عن طريقها التأكد من وموع الظلم على الشاكى من ناحية ، وكذلك التعرف على أسلوب رفع هذا الظلم عنه .

ومن المعروف ان أى قصور فى المراجع من ناحية عدم استيفاء الملفات أو عدم وجود مجموعات متكاملة من تشريعات ولوائح النوظف أو عدم وجود ممارس للتشريعات كل ذلك يعوق عمله دراسة الشكاوى ويعطل البث فيها ، كما ان ذلك يدفع العاملين الى استحال الاعذار التى يبررون بها عدم اعادة الحق الى أصحابه .

٢ - شكاوى الجمهور :

من الامور العادية ان يشكو الجمهور من نقص خدمة عامة معينة أو من سوء صناعة سلعة أو من عدم وجود وسائل مريحة فى مجالات معينة كالطرق والتليفونات ، وهذه النوع من الشكاوى له طبيعة خاصة اذا أن ابعاد أسباب مثل هذه الشكاوى يتطلب الكثير من الوقت والجهد .

ومن المعروف أن أحد اهدف أى جهاز للعلاقات العامة فى أى منظمة هو محاولة ايجاد رأى عام راض عن المنظمة ومؤيد لها ، كما أنه من المعروف أن أى منظمة تتعامل عادة مع موعين من الجماهير ، الجمهور الداخلى المتمثلا فى العاملين بالمنظمة والجمهور الخارجى المتمثلا فى عملاء المنظمة اذا كانت منظمة اقتصادية أو المستفيدين من الخدمة اذا كانت منظمة خدمة ، لذلك فان جهاز العلاقات العامة يعمل جاهدة على نحسس أى نقص لتحديد ومحاولة ملامته ، وتعتبر الشكاوى وسيلة من الوسائل التى يتحسس بها جهاز العلاقات العامة مجالات النقص ، وتصل شكاوى الجمهور اما مكتوبة من الجمهور مباشرة او عن طريق الصحافة التى تنشر عادة العديد من الشكاوى ، ومهمة جهاز العلاقات العامة فى هذه الحالة هى الاطلاع على جميع الصحف اليومية أو الاسبوعية أو الشهريه للتعرف على أى شكوى من المظلم الذى يخدمها ، ولابد أن تقص هذه الشكاوى من الصحيفة وتلصق على ورقة ويسجل على الورقة اسم الصحيفة

وتاريخ البشر ثم تعرض على الرئاسة لتحديد الاجراء الذى يتخذ حيالها وقد يتطلب الامر ارسال خطاب الى الصحيفة للايضاح او النفى ولكن المهم ان يعوم المنظمة بدراسة للشكوى دراسة موضوعية ومحاولة ملائمة اسبابها .

كذلك يقوم جهاز العلاقات العامة بعمل استطلاع للرأى لقياس مدى رضا الجماهير عن انتاج المنظمة ومجربان يكون لهذه الاستطلاعات هدف اصلاحى حقيقى لا ان تكون وسيلة للدعاية مانه اذا لم يكن لها هدف اصلاحى فانه من المؤكد ان يكون لها اثر عكسى .

٣ - الشكاوى الكيحية :

من الطواهر المؤسفة فى مجتمعنا ظاهره الشكاوى الكيحية التى يتقدم بها بعض الافراد ، وهذه غالبا تكون غير موقعه ، وبرغم ان هناك مبدأ سارت عليه عالمية الاجهزة وهو عدم الاهتمام بالشكاوى غير الموضحة الا انه فى كثير من الحالات نتيجة للمبالغات الموجودة فى بعض هذه الشكاوى فان الرئاسة تكاف بعض الافراد بالتحقيق او التحقق من صحة ما ورد فى هذه الشكاوى ، وهذا يثر الكثير من البلبلة ، والحجيب ان مثل هذه الشكاوى تكون غالبا ملفقة ولا نصيب لها من الصحة .

ونم طاهره اخرى فى 'مثال هذه الشكاوى ان الشاكى يرسل منها عدة نسخ الى العديد من الجهات ، كان يرسل نسخة الى المختص ونسخة الى المحامط ونسخه الى مجلس الشعب ونسخه الى مجلس الوزراء وهكذا وبذلك بضمن إثارة للسديد من الاجهزة .

ومن الخير فى مثل هذه الحالات اهمال أى شكوى مجهولة المصدر مما من ناحية تعد النسخ فهذه أيضا يجب ان توضع فى الاعتبار عند اتخاذ اجراء فى الشكوى .

٤ - الالتماسات :

ان هذا الشكل من اشكال الشكاوى شائع فى مجتمعنا ويجب عند تلمى أى التماس ان يدرس دراسة موضوعية للتعرف على مدى امكانية تحقيق متمس الطالب فاذا كان الطالب مبسورا فانه يجب تحقيقه اذ لم يكن مبسورا فانه يجب الرد على الطالب ردا مؤدبا هادئا يبين فيه اسباب عدم امكانية تحقيق رغبته .

مسامحة : متابعة الرد على الشكاوى :

١ - أسلوب المتابعة :

(أ) المتابعة عن طريق تسجيل بيانات تحركات الشكاوى من جهة إلى

أخرى في سجل الشكاوى السابق الإشارة إليه في « خامسا »

وكذلك تسجيل التأشيريات من الرئاسة أن وجدت ، ولذا تم الرد

على الشاكي فانه يجب تسجيل رقم وتاريخ الرد في السجل .

(ب) نظراً لأن أى شكوى قد تتطلب دراستها طلب بيانات من جهات

متعددة أو إجراء تحقيق أو تكليف من يقوم بتحقيق ما ورد

فيها أو غير ذلك وحتى نضمن عدم تأخير الرد أو تأخير اتخاذ

الإجراءات اللازمة فإن كل مراسلة تصدر متعلمة بأى شكوى يجب

أن يتم متابعتها عن طريق أجندة يومية يخصص فيها صفحة لكل

يوم فاذا صدرت مراسلة بشأن إحدى الشكاوى يوم ١١/٥ مثلاً

فانها تسجل في تاريخ ١١/١٢ أى بعد أسبوع من تاريخ إرسالها

(ج) هناك طرق متعددة أخرى للمتابعة منها مثلاً طريقة البطاقات بحيث

تصمم بطاقة بطريقة خاصة يسجل عليها بيانات كالاتى :

تاريخ العرض

رقم الشكاوى

التاريخ

الجهة الوارد منها الشكاوى

الموضوع

الجهة المحول اليها الشكاوى

ونطبع هذه البطاقة على ورق عادي نوفرًا للتكاليف ويمكن الاستفادة بظهر البطاقة في تسجيل أي بيانات أصامية ونملأ بيانات البطاقة وترتب البطاقة في تاريخ إعادة العرض الذي يكون عادة بعد أسبوع من تاريخ تحويل الشكوى إلى الجهة المختصة بدراستها مثلا ويكون ترتيب هذه البطاقات رأسيا في أدراج .

٢ - إجراءات المتابعة :

(أ) يجب تحديد أسلوب المتابعة سواء عن طريق السجل أو الاجندة أو البطاقات أو أي أسلوب آخر .

(ب) يجب تحديد مدة المتابعة طبقا لظروف كل نوع من الشكاوى فقد نكون المدة أسبوعا أو أقل أو أكثر حسب الظروف كما أنه يجب مراعاة أن بعض أنواع الشكاوى قد تكون ذات أهمية خاصة مما يتطلب الأمر متابعتها فوريا أي يتم إجراء اللازم فيها بمجرد ورودها .

(ج) يجب استمرار عملية التتبع في سجل القيد أو في الاجندة أو في البطاقات حسب الأحوال بحيث يمكن معرفة موقف الشكوى بمجرد الرجوع إلى وسيلة المتابعة .

(د) يجب إرسال استعجالات إلى الجهات التي قد يتأخر فيها اتخاذ إجراء في الشكوى ، وعرض الأمر على الرئاسة في حالة وجود أي تراخ .

٣ - الاستفادة من عملية المتابعة :

يوجد مجالات مختلفة يمكن الاستفادة فيها بعملية المتابعة كالاتي :

(أ) التأكد أن كل شكوى قد لحى اللازم فيها في الوقت المناسب .

(ب) التأكد من أن العاملين يقومون بإجراء اللازم في الشكاوى بدون تأخير .

(ج) التأكد من حل العديد من مشاكل الجمهور المتعامل مع المنظمة وهذا يوجد رأى عام راض عن المنظمة .

(د) إذا أمكن لحكام عملية المتابعة من ناحية الأسلوب المتبع واستمرارية تسجيل بيانات تحركات الشكاوى لحين إجراء اللازم فيها فإن بيانات هذه العملية يمكن الاستفادة بها في التعرف على مؤشرات مختلفة نتيجة للعمليات الإحصائية والتحليل .

الفصل الحادى عشر

المعدات والآلات وأماكن العمل

أولاً : دوافع التوسع فى مكنة العمليات المكتبية :

- ١ - قصور الوسائل اليدوية عن القيام بالعمليات الحسابية المعقدة والمتكاثرة التى ظهرت فى العصر الحديث .
- ٢ - كبر حجم المشروعات والمنظمات مما يتطلب استخدام معدات والآلات لإنجاز الحجم الكبير من الأعمال .
- ٣ - وجود بعض مجالات العمل التى تتطلب نوعيات من المعلومات لا يمكن الحصول عليها إلا بواسطة الحاسبات الآلية ، مثل نظم المحاسبة الآلية .
- ٤ - وجود بعض أعمال تتطلب بطبيعتها معدات وآلات مثل آلات النسخ والطباعة والتصوير ، وأجهزة الاتصال وغيرها .
- ٥ - الحصول على إنتاج ضخم وفى وقت قصير وعلى مستوى عال من الجودة والاقتصاد فى النفقات والأماكن .

ثانياً : لتتصاريات المعدات والآلات :

- عند التفكير فى اقتناء معدات وآلات جديدة فإنه يجب مراعاة ما يلى :
- ١ - إذا تبين من الدراسة فصور كمائة المعدات والآلات الموجودة فإنه يجب النظر فى استبدالها وأحلال معدات وآلات حديثة محلها ، ويشمل ذلك استخدام المعدات والآلات الكهربائية بدلاً من اليدوية .
 - ٢ - التأكد من إمكانية تشغيل المعدات والآلات الجديدة لأقصى حد ممكن للاستفادة بها على قدر الإمكان .
 - ٣ - مراعاة التوحيد والتنميط على قدر الإمكان ومد أفرادها لسه مقراء خاصة .
 - ٤ - مراعاة الاعتبارات الفنية للمعدة أو الآلة الجديدة بالنسبة للمعدات والآلات

الموجودة فعلا من ناحية القوة المحركة ، والتنسيق بين الجديد والقديم ،
والمواصفات الفنية •

٥ - اختبار الوقت المناسب للشراء من ناحية ارتفاع الاسعار في وقت معين
وانخفاضها في اوقات أخرى •

٦ - التعرف على المعروض من المعدات والآلات في السوق لتحديد ما يتناسب
مع احتياجات العمل •

٧ - مراعاة الاعتبارات المالية من ناحية الاعتمادات المالية المتاحة للشراء
ومحاولة الاستفادة بها على أحسن وجه •

٨ - التعرف على مورثيد التسليم •

٩ - التأكد من أن المورد سيشرف على التركيب والتشغيل ، كما أنه سيتكفل
بتدريب المختصين على التشغيل ، وكذلك ضمان التشغيل لفترة محددة
ومسئوليته عن الصيانة والإصلاح وقطع الغيار مستقبلا •

ثالثا : التوحيد والتنظيم :

يوجد اتجاه متزايد نحو توحيد وتنظيم مواصفات الادوات والآلات
والمعدات مثل استخدام أنواع معينة من الآلات الكاتبة أو الطباعة وذلك
لتوحيد جهة الشراء والإصلاح والصيانة من ناحية ، وكذلك لتسهيل الحصول
على قطع الغيار عند الحاجة إليها ، بدلا من الحصول عليها من العديد من
الجهات في حالة الاستخدام أكثر من نوع ، وكذلك تسهيل عملية الرقابة وتعليق
للمعاقد •

ومن ذلك استخدام أنواع معينة من آلات المكاتب ذات شكل ولون موحد
على أن يحدد لكل مستوى إداري حجم معين من هذه المكاتب ، كأن يوجد شكل
معين لمكاتب الموظفين الكتابيين وشكل معين لمكاتب رؤساء الأقسام ، وشكل
ثالث لمديري الإدارات وهكذا •

ويدخل في ذلك توحيد المساحة التي تترك لمكتب كل مستوى من
مستويات الموظفين •

وكذلك يمكن توحيد المواد المكتبية كالورق وورق الكربون وأشرطة الآلات
الكاتبة وغيرها مع تحديد مواصفات قياسية لكل نوع .

رابعاً : أنواع المعدات والآلات المكتبية :

١ - الآلات الحاسوبية :

(أ) الآلات الحاسبة اليدوية والتي تقوم بعمليات الجمع والطرح
وال تكرار والضرب والقسمة .

(ب) آلات اعداد الفواتير والتي يمكن بها اعداد الفواتير متضمنه بيانات
كتابية وبيانات رقمية كما تقوم بعمليات حسابية كالجمع والطرح،
وتنتج هذه الآلات النتائج الآتية : -

- قيمة كل صنف (عدد الوحدات \times سعر الوحدة) .
- جمع قيمة الاصناف رأسياً وإثبات المجموع الكلي .
- حساب مقدار الخصم واستيعاده من المجموع .
- اضافة مصاريف النقل والتأمين وإيجاد اجمالي الفاتورة .

(ج) الآلات الحاسوبية الرقمية :

يستخدم هذا النوع لتسجيل البيانات الرقمية فقط في الخانات المخصصة
لكل بيان وذلك مثل بطاقة الصنف في المخزن يسجل فيها الكمية الواردة
والكمية المنصرفة وسعر الوحدة والقيمة الاجمالية والرصيد وقيمه ، ويمكن
في هذه الحالة استخدام دليل رقمي للاصناف بدلاً من اسمائها ، ولهذه الآله
مدره على ايجاد قيمة الكمية الواردة ، وقيمة الكمية المنصرفة ، وقيمة للرصيد،
وذلك بطريقة آليه . كما أن لها قدرة على اظهار الفرق بين الرصيد وحد
الطلب للصنف .

كما يمكن استخدام هذه الآله في الترحيل الى حسابات دفتر الاستاذ
مع اجراء التعديل اللازم في خانات البطاقة .

(د) الآلات الحاسوبية الرقمية الحرفية :

يستخدم هذا النوع لتسجيل البيانات الرقمية المصحوبة بأوصاف

تسجيل بالحروف كما هو الحال في الدفاتر اليومية المساعدة حيث يتم تسجيل أسماء العملاء في يومه المبيعات ويومية النفقة ويومية أوراق القبض .

ويتطلب هذا النوع مثل النوع السابق تصميم برنامج العمليات الآليه طبقا لانواع العمليات الحسابية التي بنمن اجراؤها وترتيب اجراء هذه العمليات مثل اعداد كشوف الاجور واعداد الحسابات الجارية وغير ذلك .

٢ - الآلات الكاتبة الحديثة :

(أ) آلة التسجيل بالاملاء ، حيث يقوم المدير باملاء الرسالة أمام فتحة التسجيل فيتم تسجيلها على قرص أو شريط ممقط ، ثم يقوم السكرتير بتفريغ التسجيل وكتابة الرسالة على الآلة الكاتبة .

(ب) الآلة الكاتبة عديمة الضوضاء ، وتستخدم هذه الآلة في نفس مكاتب القادة الإداريين حيث يتطلب الامر وجود الهدوء ، ولهذه الآلة فرملة على ذراع الحروف لمنعها من أحداث ضوضاء .

(ج) الآلة الكاتبة الكهربائية ، وتتميز بأنها تعمل بالكهرباء ولا تحتاج الا الى مجرد لمس بسيط على مفاتيح الحروف ، كما يمكنها التحكم في الهولمس والمسافات بين الحروف بحيث تتناسب مع سمك الحروف حتى تعطى الشكل المناسب للمصفحة المطبوعة ، وبجانب انها تعطى الرسالة مظهرا ايقفا فانه يمكن استخراج ما يقرب من ٢٠ نسخة كربونية عن طريقها ، كما يمكن كتابة الاستنسل عليها .

(د) الآلة الكاتبة متعددة احجام الحروف ، وهي آلة نسجل على احجام مختلفة للحروف مما يساعد على التجهيز لطبع النماذج والتقارير .

(هـ) الآلة الكاتبة الالكترونية ذات الذاكرة ، وهي آلة الكترونية ذات ذكرة يمكن أن يحزن فيها مجموعة رسائل والتقارير معبئة ويمكن استرجاعها بسهولة عند الطلب ، حيث تقوم الآلة بكتابتها بمجرد للضغط على زر التشغيل ، كما يمكن اجراء أى تعديل بالاضافة أو الحذف في التقارير المخزنة فيها .

(و) الآلة الكاتبة ذات الشريط المثقب ، وهي آلة إلكترونية لها قدرة على الكتابة على شريط مثقب ، حيث يمكن استخراج أى عدد من النسخ من الرسالة المسجلة بمجرد الضغط على زر التشغيل ، وتتميز بأن جميع النسخ المسحوخة منها تعتبر كلها نسخة أصلية .

(ز) آلة كتابة الشيكات ، وهي آلة تستخدم في تحرير الشيكات بطريقة تخريم للحروف والأرقام على الشيك بحيث يستحيل التزوير .

٣ - آلات النسخ وإنتاج الصور :

(أ) آلة طباع الاستنسل .

(ب) آلة طبع الانفس ، حيث يتم كتابة النص الاصلى على ورق حساس يسمى ماستر ، ثم يتم ادخاله في آلة الطبع لاستخراج النسخ المطلوبة ، ويلحق بها احيانا آلة اخرى للتصوير حيث يتم نقل النص المكتوب على ورق عادى بالتصوير على ورق الماستر ثم يدخل في آلة الطبع لطبع عدد النسخ اللازمة .

(ج) آلات تصوير المستندات .

(د) آلة كتابة العناوين ، وتتكون من جهازين الاول يقوم بتسجيل الاسم والعنوان على لوحات معدنية صغيرة يتم ترتيبها في درج الجهاز الآخر ، وبدلا من كتابة عنوان كل عميل على المطرود الخاص به يتم وضع المطارييف في مكان خاص في انجهاز الآخر حيث يتم سحبها آليا وتسجيل العناوين عليها .

(هـ) آلة التنظيف بالبلاستيك .

٤ - أجهزة الاتصال :

(أ) خط التليفون المتوازي الذى يخدم اكثر من مكتب .

(ب) التليفون المسجل الذى يمكنه ان يسجل المكالمات السبوتية في

غبية صاحب التليفون ، الذى يمكنه ان يستمع الى التسجيل عند عودته .

(ج) جهاز التلبرنتر وهو مكون من جهاز ارسال وهو يشبه الآلة الكاتبة حيث تسجل عليه الرسالة المطلوب ارسالها الى فرع المنظمة مثلا ، ثم يتم تسجيل هذه الرسالة في جهاز الاستقبال في الفرع حيث يتم كتابتها بنفس طريقه تسجيلها .

(د) جهاز التلكس وهو تطوير للتلبرنتر ويمكن به نقل الرسالة داخل الجمهورية وخارجها .

(هـ) الدوائر التليفزيونية المعلقة حيث يمكن عن طريقها نقل البيانات والمعلومات من مكان الى آخر داخل المنظمة ، وخاصة الرسوم والمستندات والنماذج .

٥ - معدات الفهرسة والمخفوظات :

(أ) البطاقات وهي ثلاثة مقاسات $7 \frac{1}{2} \times 12$ سم ، 10×15 سم ، $12 \frac{1}{2} \times 20$ سم ويستخدم كل نوع حسب حجم البيانات المطلوب تسجيلها عليه .

(ب) ادراج البطاقات ولها ثلاثة مقاسات حسب مساحات البطاقات .

(ج) الكاردكس وهي لوحات تحفظ امما في شبه ادراج وهتبت عليها حبوب للبطاقات يسجل فيها بيانات العاملين او بيانات المخازن .

(د) ادراج الملفات .

(هـ) الرفوف المعدنية .

(و) آلة ادخال المراسلات في المظاريف .

(ز) آلة فتح المظاريف بدون المساس بمحتوياتها .

(ح) آلة اعدام المستندات .

خامسا : الرقابة على استخدام المعدات والآلات المكتبية :

- ١ - التأكد من التدريب الجيد للموظفين الذين يعملون على هذه الآلات والمعدات
- ٢ - تحديد موظف مسئول عن كل آلة أو معدة ليتمكن محاسبته عند الحاجة .
- ٣ - عدم ترك الآلات والمعدات بعد انتهاء العمل بدون رقابة .
- ٤ - التأكد من أن عمليات الصيانة والإصلاح تتم بطريقة منتظمة سواء بالنسبة لعمود الصيانة أو الصيانة المحلية داخل المنظمة .
- ٥ - تخصيص سجل لكل آلة أو معدة في شكل بطاقة أو ملف به بيانات عن الآلة من ساعة شرائها حتى ساعة التخلص منها ، وبيانات عن إنتاجها .
- ٦ - إعداد جدول يومي يتضمن بيانات عن المعدات والآلات المعطلة وأسباب العطل .
- ٧ - ترتيب المعدات والآلات التي تقوم بعمليات مترابطة بحيث يمكن الحصول على أفضل انسياب للعمل .

سادسا : الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند إنشاء مبنى جديد للمنظمة :

- ١ - تسهيل حركة العمليات الأساسية للعمل وأن يكون التركيز على الجوانب الوظيفية للمبنى ، وأن تأتي التركيز على النواحي الجمالية بعد ذلك .
- ٢ - تحقيق راحة وسعادة الموظفين لارتباط ذلك بالروح المعنوية وإنتاجيتهم .
- ٤ - المرونة التي تسمح بالتوسع في المستقبل لمواجهة مختلف التوسعات والاحتياجات في المستقبل .
- ٥ - تناسب التكاليف مع الفائدة التي تجنى من وراء إقامة المبنى .

سابعا : تصميم أماكن العمل :

- ١ - ما هو تصميم أماكن العمل .
- هو ترتيب الأثاث والأدوات والمعدات والآلات في إطار مساحة المكتب ، وبطريقة تتناسب مع تسلسل خطوات العمل مع الاستغلال الكامل لمساحة

المتاحة للعمل ، ومراعاة استبعاد الخطوات غير الضرورية والتخلص من السجلات ،
والحفظات غير المطوية والتي تشغل حيزا من المساحة ، واستخدام قطع
اثاث مناسبة ولو كانت اصغر حجما ، واستخدام آلات تمكن من احلال
شخص واحد لادارتها محل عدد اكبر من الموظفين .

٢ - مبادئ التصميم بصفة عامة .

(أ) ان يراعى انسياب العمل الى الامام بصفة مستمرة وفي خط مستقيم ،
على قدر الامكان .

(ب) وضع الادارات والاقسام ذات العمل المتشابه والتربط بالقرب
من بعضها البعض .

(ج) وضع أماكن الخدمات المركزيه مثل الآلات الكائنة والطابعة والحفظ
في مواقع متوسطة لتسهيل الوصول اليها .

(د) استخدام للتجهيزات الموحدة التي تحقق وحدة المظهر مع المرونة
اللازمة التي تسمح بالتعديل عند الحاجة .

(هـ) مراعاة ترك فراغ بين المكاتب يسمح بحركة الموظفين ويمنح أي
احتكاك أو اصطدام .

(و) يراعى ان يسمح التصميم باجراء أي تعديل تبعا لاحتياجات العمل .

(ز) عند تخطيط تصميم مكان العمل مائة من الضروري ان يتم ذلك أولا
على رسم تخطيطي يمثل مساحة المبنى بجميع حجراته وادواره
ومصغره بنسبة معينة بحيث يمكن تحديد مكان كل امانة أو قسم
على الرسم ، ويمكن ان يستخدم في ذلك قطع ورق تقص بمساحة
المكاتب والاثاث والمعدات ومصغرة بنفس نسبة تصغير رسم
المبنى ، وبذلك يمكن تحديد مواقع الاثاث والمعدات في أماكنها
على قدر الامكان .

(ح) ان يحقق التصميم سهولة الملاحظة والاشراف .

(ط) توفير راحة الموظفين .

٣ - المكتب المفتوح .

من الاتجاهات الحديثه في تصميم أماكن العمل استخدام أسلوب المكتب

المفتوح ، ويتم بتخصيص مساحة كبيرة لاحدى الادارات مثلا حيث تقسم بواسطة مواطيع رجاحة تفصل بين كل قسم وآخر ، ويوضع مكتب المدير في مكان مرتفع قليلا عن مستوى المكاتب وفي نفس هذه المساحة وبحيث يمكنه ملاحظة الموظفين بسهولة .

وعادة يتم ترتيب مكاتب الموظفين داخل المساحة المخصصة لكل قسم في اتجاه واحد بحيث يكون وجه كل موظف مواجه لظهر الموظف الآخر مما يقلل من فرص الحديث غير الضروري بينهم .

وقد ثبت ان المكتب المفتوح يوفر الكثير من المساحة نتيجة عدم وجود حوائط كما انه سهل معه اجراء أى تعديل حيث يمكن نقل هذه القواطيع وتحريكها بسهولة .

٤ - المكاتب الخاصة للقادة الإداريين .

من المشاكل الشائعة في الكثير من الدول النامية ان يكون لدى الرؤساء أو القادة حجرة خاصة ملحق بها حجرة أخرى أو أكثر للسكرتارية أو المدير المكتب ، ان الاسراف في مساحة المكاتب الخاصة يستغرق في بعض الحالات الكثير من المساحة المتاحة للعمل مما يؤثر تأثيرا سلبيا على العمل والموظفين بسبب ضيق المساحة المخصصة للعمل .

والذى نقصده هنا هو الاسراف في مساحة المكاتب الخاصة ولسنا ضد فكرة المكتب الخاص حيث انه ضرورة من ضرورات العمل .

ثامنا : تهيئة البيئة الصالحة للعمل :

تعتبر تهيئة بيئة العمل من العوامل الاساسية التى تساعد على كفاية الانتاج ، فاذا علمنا ان الموظف العادى يقضى حوالى ست ساعات يوميا في المتوسط في مكتبه أى حوالى ربع سنين حياته فان ذلك يستحق منا العناية بالعوامل التى تساعد الموظف على اداء عمله باعلى كفاية ممكنة .

ونتمثل هذه العوامل فيما يلى .

١ - الضوء :

من الضروري تهيئة الضوء الطبيعي الكافي للمكتب ، وإذا تعذر الضوء الطبيعي فإنه يجب تدبير الضوء الصناعي الوافر ، ومن الخير استخدام الاضاءة الحديثة التى تقلل من إجهاد العين الى جانب أنها تضىء مظهرها جذابا على المكتب .

٢ - الضوضاء :

ان التحكم فى الضوضاء عامل هام ، فان نسبة من الضوضاء مهما كانت ضئيلة تسبب التعب ويزداد هذا التعب بازدياد الضوضاء .

وتنشأ الضوضاء من استخدام الآلات المكتبية ومن كثرة المترددين على المكتب وأصوات قفل الابواب وغير ذلك .

كذلك فانه من الضروري تجنب للضوضاء فى المكتب على قدر الامكان وتهيئة الجو الذى يساعد الموظفين .

٣ - الحرارة :

لا شك أن معرض الموظفين فى المكتب الى درجة حرارة غير ملائمة يؤثر على صحتهم وكفائتهم ، كالبرد فى الشتاء والحر فى الصيف ، ودرجة الحرارة المرغوبة تختلف من مكتب الى آخر وفقا لاحتمال موظفيه ونوع الملابس التى يرتدونها أو تبعاً لحالتهم الصحية ، ومع ذلك فان درجة الحرارة المقبولة هى ٧٢ درجة فارنهایت أو ٢٤ درجة مئوية ، وينبغي بحسب التبارات للهوائية فى المكتب شتاء ، ومحاولة تهيئة درجة حرارة مناسبة شتاء عن طريق التدفئة أو التكييف .

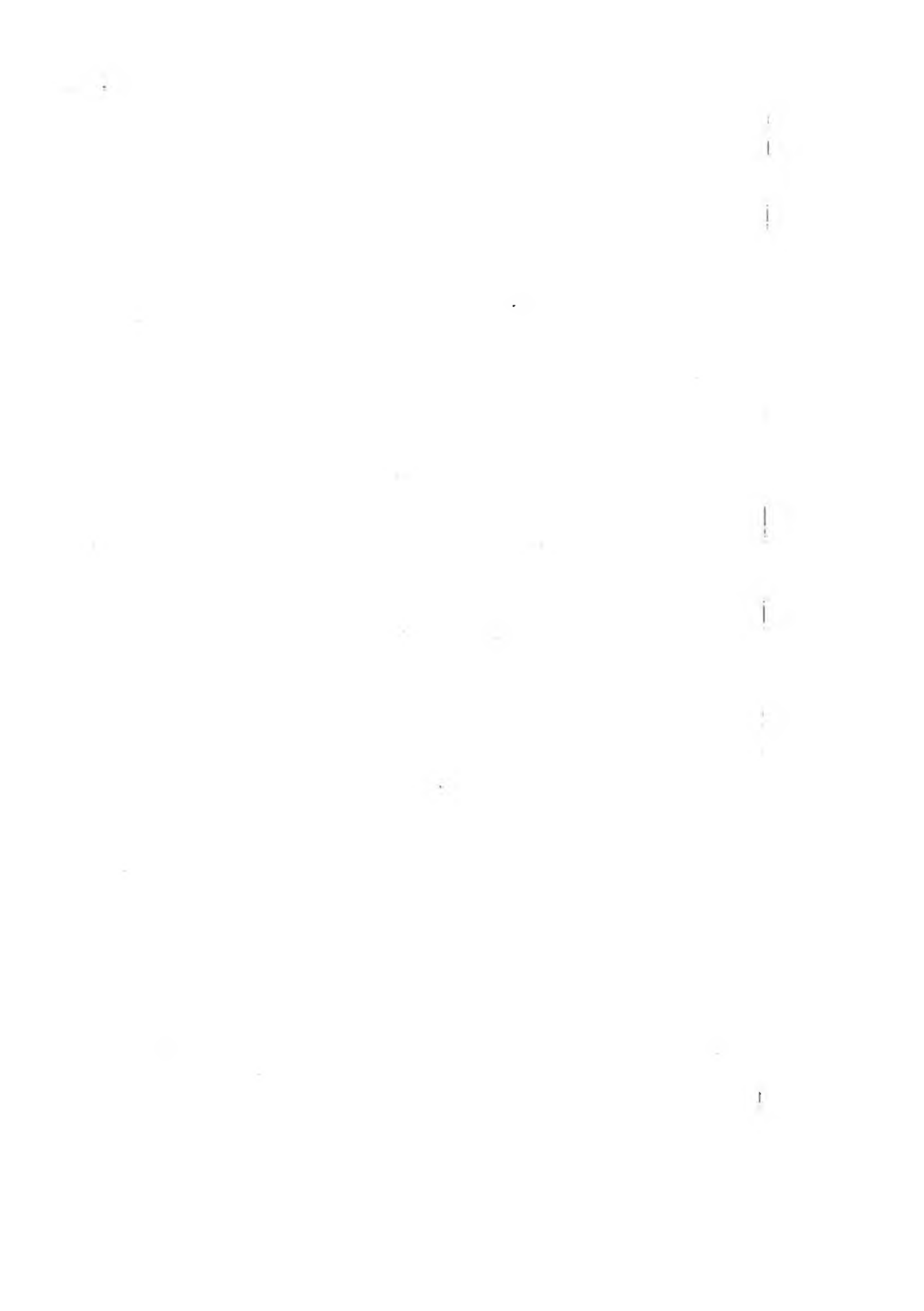
المراجع

أولا : كتب أصدرها المؤلف :

- ١ - لأنحه بنظم المحفوظات ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٥٧ .
- ٢ - تنظيم المحتويات في دور الحكومة والشركات ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٥٨ .
- ٣ - جداول ترقيم أسماء المؤلفين العرب في المكتبات ، القاهرة ، دار الكاتب العربي للطباعة والنشر ، ١٩٦٧ .
- ٤ - الطرق الحديثة في إدارة وتنظيم المحفوظات ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٨ .
- ٥ - تنظيم المعلومات الصحفية في الارشيف والمكتبات ، الطبعة الاولى ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٦٨ .
- ٦ - دليل تنظيم المحفوظات في القطاع الحكومي ، القاهرة ، الجهاز المركزى للتتنظيم والادارة ، ١٩٦٩ .
- ٧ - دليل تنظيم المحفوظات في الشركات والمؤسسات العامة ، القاهرة الجهاز المركزى للتتنظيم والادارة ، ١٩٦٩ .
- ٨ - المحفوظات : التداول ، التصنيف ، الفهرسة ، الحفظ ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٧٩ .
- ٩ - المحفوظات : التداول ، التصنيف ، الفهرسة ، الحفظ ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٧٩ .
- ١٠ - تنظيم المعلومات الصحفية في الارشيف والمكتبات ، الطبعة الثانية ، طبعة منقحه ومزيده ، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٨٠ .
- ١١ - الارشيف ودوره في محال المعلومات الادارية ، بالاستشارك مع الدكتور محمود عباس حمودة ، القاهرة ، مكتبة نهضة الشرق ، ١٩٨٥ .

ثانيا : كتب أخرى :

- ١ - نظام الاتصال وعملية الادارة ، تأليف أحمد فؤاد شريف ، القاهرة ، المعهد القومى للادارة العليا ، ١٩٦٢ .
- ٢ - اوثائق التاريخية ، تأليف محمد أحمد حسين ، القاهرة ، ١٩٥٤ .
- ٣ - التصنيف التحليلي لمحفوظات الدولة ، القاهرة ، مجلس الوزراء ، ١٩٥٦ .
- ٤ - محاضرات في تاريخ دار المحفوظات العمومية ، تأليف عبد العزيز الشربيني ، ١٩٥٧ .
- ٥ - تقرير عن دراسة حالة المحفوظات العامة بالدولة وامكانيات تنظيمها اعداد ابو الفتوح حامد عودة ، القاهرة ، الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ١٩٧٩ . (آلة كاتبة) .
- ٦ - محاضرات في الادارة المكتبية والسكرتارية والمحفوظات ، اعداد عبد العزيز توفيق وأبو الفتوح حامد عودة ، القاهرة ، الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ١٩٦٨ .
- ٧ - لائحة محفوظات الحكومة الخاصة بالحسابات والمستخدمين والمعاشات ونظام غرف الحفظ ، القاهرة هيئة المطابع الاميرية ، ١٩٧٣ .
- ٨ - الادارة العلمية للاعمال المكتبية ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ .
- ٩ - مهارات الاتصال للسكرتارية ، ادارة الاجتماعات والمقابلات الشخصية وكتابة التقارير ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ .
- ١٠ - معدات مكتبية ، تأليف حسن محمد عبد الحق ، القاهرة ، بدون ناشر ، ١٩٨٣ .
- ١١ - خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبى ، تأليف على أحمد على ، وروحيه السيد ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ .
- ١٢ - واجبات السكرتارية ، تأليف على أحمد على ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٨٠ .
- ١٣ - الادارة ، تأليف د. عمر الجوهري ، القاهرة ، ١٩٨١ .
- ١٤ - دراسات في العلاقات الصناعية ، تأليف محمد على سالم ، القاهرة ، ١٩٥٩ .
- ١٥ - معدلات الاداء ، تأليف أمينة الحفنى ، القاهرة الجهاز المركزى للتنظيم والادارة ، بدون تاريخ .



٨٧ / ٤٥٢٥

٩٧٧ - ٠٥ - ٠٥٧٧ - ٢

مطبعة القاهرة للجديدة

٢٣ شارع الجيش تليفون ٩٠٤٢٨٦

الناشر
مكتبة الأنجلو المصرية
١٦٥ شارع محمد فريد العلاف



62300000024 15